FUNCTIEHANDBOEK

BEHOREND BIJ CAO HORECA – EN AANVERWANTE BEDRIJF

Oisterwijk, november 2024
EVZ organisatie-advies
D240728/sb

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE **2**

HOOFDSTUK 1 – ALGEMEEN **3**

1.1 Inleiding 3
1.2 Begrippen 4
1.3 Opzet functiehandboek 6
1.4 Schema stappenplan beschrijven en indelen 7
1.5 Wat is functiewaardering? 8
1.6 De IFA-methode voor functiewaardering 8
1.7 Toepassing van IFA in de sector Horeca 9

HOOFDSTUK 2 – HET REFERENTIEMATERIAAL **10**

2.1 Totstandkoming 10
2.2 Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK) 10
2.3 Functiegroepen 11
2.4 Overzicht IFA-punten per functie 11
2.5 Functierangschikkingslijst 14
2.6 Functieniveaumatrix 16

HOOFDSTUK 3 – HET BESCHRIJVEN EN INDELEN VAN BEDRIJFSFUNCTIES **19**

3.1 Het beschrijven van bedrijfsfuncties 19
3.2 Het indelen van bedrijfsfuncties in een functiegroep 20

HOOFDSTUK 4 – BEZWAAR EN BEROEP **22**

BIJLAGE 1 - REFERENTIEFUNCTIES EN BIJBEHORENDE NOK'S **23**

Bediening 25
Commercie 49
Entertainment 69
Financiën, administratie en ICT 80
Frontoffice 110
Keuken 140
Logistiek, inkoop en magazijn 166
Partycatering en banqueting 184
Technische en facilitaire dienst 200
Management en Staf 221

BIJLAGE 2 - KENMERKEN EN GEZICHTSPUNTEN VAN IFA **255**

BIJLAGE 3 - FUNCTIE-INVENTARISATIEFORMULIER **256**

BIJLAGE 4 - IFA-INDELINGSFORMULIER **259**

BIJLAGE 5 - REGLEMENT BEROEPSCOMMISSIE FUNCTIE-INDELING HORECA **260**

HOOFDSTUK 1 – ALGEMEEN

Voordat je begint met het (opnieuw) beschrijven van de functies in je bedrijf en/of het indelen van de bedrijfsfuncties in een functiegroep, adviseren we dit handboek eerst goed door te lezen. Kijk daarnaast ook eens op de website (www.referentiefunctieshoreca.nl/).

Door het volgen van de beschreven stappen en het gebruiken van de aangeboden formulieren wordt de uitvoering een stuk eenvoudiger. Ook raden we je aan alvast eens door de functieomschrijvingen te bladeren (Bijlage 1).

1.1 Inleiding

Vanuit cao-partijen is de wens ontstaan om het functiehandboek behorende bij de cao Horeca te actualiseren. Het vorige functiehandboek stamde uit 2012: voor sommige functies werd een referentiefunctie gemist en het materiaal was niet voor iedereen even leesbaar en duidelijk.

Naast actualisatie zijn de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van het bestaande materiaal:
- de functies zijn meer resultaatgericht omschreven (geen taken);
- de Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK) binnen een referentiefunctie zijn scherper geduid, daar waar in de vorige versie sprake was van IndelingsHulpMiddelen (IHM's) zijn nu alle referentiefuncties voorzien van een NOK;
- er zijn enkele referentiefuncties toegevoegd aan het referentiebestand: Barista II, Sommelier II, Supervisor Frontoffice II, Medewerker social media II, Kok partycatering II, Applicatiebeheer II, Data-specialist II;
- de competentieprofielen maken geen (ogenschijnlijk) onderdeel meer uit van het referentie-document maar deze worden separaat aangeboden op de website waarbij werkgevers deze al naar gelang wensen en behoeften van de organisatie kunnen toevoegen aan de beschrijving van de eigen bedrijfsfunctie
- de referentiefuncties in dit handboek zijn onderbouwd met de IFA-methode voor functiewaardering, waar dit voorheen was gedaan met de ORBA-methode. Dit heeft niet geresulteerd in een wijziging in de indeling van referentiefuncties. Oftewel: de referentiefuncties zijn gekoppeld aan dezelfde functiegroep en daarmee aan dezelfde salarisgroep als voorheen.

In dit functiehandboek lees je wat IFA inhoudt en wat dit voor jou betekent. De stappen voor het opstellen van een nieuwe bedrijfsfunctie worden uitgelegd. Ook wordt beschreven hoe je die bedrijfsfuncties indeelt in één van de functiegroepen.

1.2 Begrippen

Voor je meer informatie krijgt over het gebruik van dit handboek, eerst enige uitleg over veelgebruikte termen.

Als in dit handboek ‘hij’, ‘zijn’ en ‘hem’ wordt gebruikt, wordt ook zij/haar en alle andere mogelijke voornaamwoorden zoals die/hen/hun bedoeld.

ALGEMENE BEGRIPPEN
Bedrijfsfunctie De functie die in een bepaald bedrijf door de werkgever is beschreven en vastgesteld. Hierin zijn de context, de belangrijkste resultaten/bijdragen, toegevoegde waarde en bezwarende werkomstandigheden vastgelegd, indien gewenst aangevuld met resultaatindicatoren en vereiste kennis en ervaring.
Referentiefunctie Een referentiefunctie is een voorbeeld van een functie, zoals die in de praktijk voor kan komen, maar dan ontdaan van specifieke bedrijfskenmerken. Een referentiefunctie dient als piketpaal om bedrijfsfuncties op te stellen en/of in te delen. In de omschrijving van de referentiefunctie wordt iets gezegd over de context, de plaats in het bedrijf, de belangrijkste resultaten/bijdragen, toegevoegde waarde van de functie inclusief resultaatindicatoren en de bezwarende werkomstandigheden en vereiste kennis en ervaring. In dit handboek zijn referentiefuncties voor de sector Horeca opgenomen.
Functie-indeling Het (kwalitatief) vergelijken van de inhoud van een bedrijfsfunctie met de inhoud van een referentiefunctie (‘plussen’ en ‘minnen’), wat leidt tot een indeling van de bedrijfsfunctie in een functiegroep. Let op: dit is niet hetzelfde als *waarderen* waarbij exacte IFA-punten worden toegekend.
Functiefamilie Een verzameling (referentie)functies die door het soort werkzaamheden en/of de focus van de functie verwant zijn.
Functiewaardering Functiewaardering is een methode om functies op een objectieve manier te waarderen: de zwaarte van een functie te bepalen. Er zijn diverse erkende systemen. De door de sector Horeca gehanteerde IFA-methode is één van de door vakbonden erkende methoden.
Functiegroep De groep waarin de bedrijfsfunctie wordt ingedeeld na vergelijking met één of meer referentiefuncties en die correspondeert met één van de salarisgroepen zoals opgenomen in de cao Horeca
NOK De afkorting van Niveau-Onderscheidende Kenmerken. Een NOK-matrix geeft een overzicht van de verschillen tussen functies in een reeks, die leiden tot een ander(e) niveau/functiegroep. De niveau-verschillen zijn inzichtelijk gemaakt op basis van specifieke kenmerken en vormen een samenvatting van de verschillen tussen de onderliggende referentiefunctieomschrijvingen.

BEGRIPPEN IN DE REFERENTIEFUNCTIE-OMSCHRIJVING
Context Toelichting om een beeld te krijgen van de situatie waarbinnen de referentiefunctie opereert. Denk hierbij aan een typering van het bedrijf en/of (sub)afdeling, specifieke kaders (zoals wet- en regelgeving, beleid vanuit andere discipline), contacten/samenwerking (intern/extern), rol en bijdrage van de functie, afbakening, complicerende of vereenvoudigende factoren (hulpmiddelen), specificatie verantwoordelijkheid etc.
Leidinggevende In de context wordt aangegeven of de referentiefunctie een vakinhoudelijk of een niet-vakinhoudelijk leidinggevende heeft.

BEGRIPPEN IN DE REFERENTIEFUNCTIE-OMSCHRIJVING

- *vakinhoudelijk leidinggevende*: de functiehouder kan terugvallen op de leidinggevende voor inhoudelijke vraagstukken van niet-routinematige aard. De zelfstandigheid en benodigde inhoudelijke expertise van de functiehouder worden hierdoor beperkt;
- *niet-vakinhoudelijk leidinggevende*: de functiehouder kan niet of slechts in beperkte mate terugvallen op de leidinggevende voor inhoudelijke aangelegenheden. Dit stelt eisen aan de mate van zelfstandigheid en inhoudelijke expertise van de functiehouder.

Geeft leiding aan
In de context wordt ook aangegeven of en zo ja, aan welke en hoeveel medewerkers leiding wordt gegeven en van welke manier van leidinggeven sprake is. Bij het aantal wordt een bandbreedte van het aantal mensen gegeven (geen fte's: fulltime equivalenten). Er worden drie soorten leidinggeven onderscheiden. Daarbij is een medewerker een persoon (incl. leerlingen, stagiaires, inleenkrachten) die werkzaamheden uitvoert (parttime dan wel fulltime) onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende, al dan niet in loondienst, met daarbij ook leerlingen en/of stagiairs.

- hiërarchisch leidinggeven: functiehouder is verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken en beleid binnen zijn afdeling, zorgt voor werkverdeling, sociale maatregelen e.d., heeft (mede-) beslissingsbevoegdheid bij aanname, beoordeling e.d. en kan gebruikmaken van gezagsmiddelen (met sancties, bevoegdheid om in te grijpen);
- functioneel leidinggeven: functiehouder heeft (tijdelijk) de gedelegeerde bevoegdheid om bepaalde medewerkers aan te sturen bij bepaalde activiteiten, oefent eventueel toezicht uit op de uitvoering van e.e.a. en kan geen gebruik kan maken van gezagsmiddelen (geen sancties);
- vaktechnisch leidinggeven: functiehouder heeft (tijdelijk) de gedelegeerde bevoegdheid om bepaalde medewerkers vanuit het eigen vakgebied aan te sturen bij bepaalde activiteiten. De functiehouder is een vakspecialist en geeft vaktechnische aanwijzingen en instructies hoe iets moet worden gerealiseerd, oefent toezicht uit opdat opdrachten vaktechnisch naar behoren worden uitgevoerd en wordt eventueel betrokken bij selectie, beoordeling e.d., in vaktechnische zin. Hij/zij kan geen gebruik maken van gezagsmiddelen (geen sancties).

Toegevoegde waarde
Een logische clustering van te behalen resultaten, vaak gebaseerd op het procesverloop (wat is de volgorde van werkzaamheden, bv. voorbereiden, uitvoeren, administreren) binnen een functie. Het betreft een afgebakend deel van een functie waarvoor een expliciet resultaat (toegevoegde waarde) vastgesteld en bereikt kan/moet worden. Zie voor een voorbeeld bijlage 3.

Resultaatindicator
Geeft aan wat de aspecten zijn die bij het realiseren van een bepaald resultaat van belang zijn. Dit zijn tevens de criteria aan de hand waarvan een oordeel over het presteren op het resultaatgebied onderbouwd kan worden. Op basis van resultaatindicatoren kunnen concrete doelen worden geformuleerd.

Bezwarende omstandigheden
Omstandigheden in functies, die fysisch en/of psychisch belastend zijn dan wel bepaalde gevaren voor de functiehouder met zich meebrengen. Bezwarende omstandigheden worden alleen opgenomen indien zij bij de uitoefening van de functie een substantiële factor vormen.

1.3 Opzet functiehandboek

In dit eerste hoofdstuk wordt, naast algemene informatie, inzicht gegeven in functiewaardering en de IFA-methode.

Hoofdstuk 2
In hoofdstuk 2 krijg je informatie over de referentiefuncties, de toegekende IFA-punten en de functiegroepen voor deze functies. Met deze informatie kun jij als werkgever bedrijfsfuncties opstellen of een referentiefunctie voorzien van bedrijfskenmerken en indelen in een functiegroep.

Hoofdstuk 3
In hoofdstuk 3 wordt uitgelegd welke stappen je neemt om te komen tot (nieuwe of aangepaste) bedrijfsfuncties, en hoe je deze vervolgens indeelt in een functiegroep.

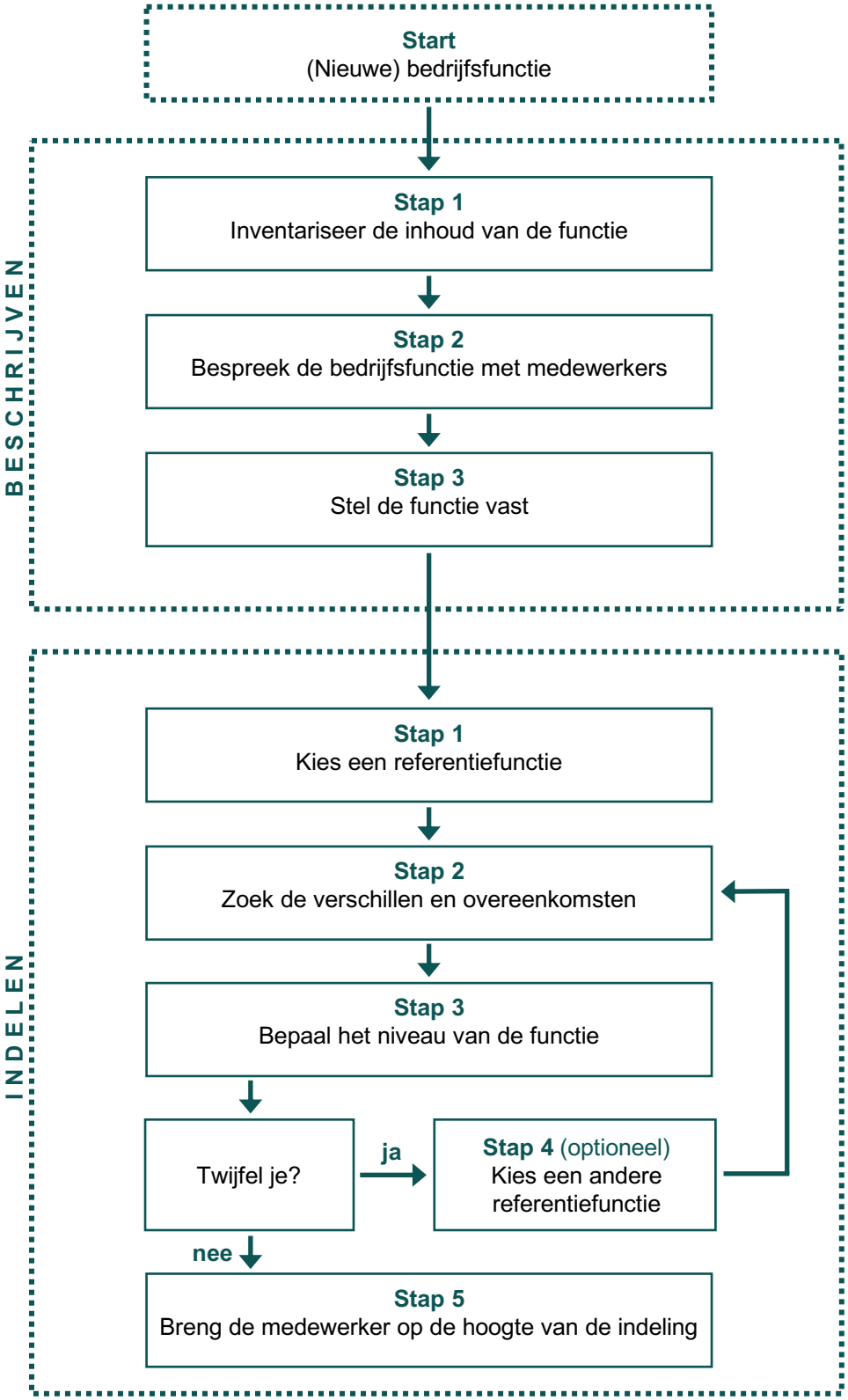
Hoofdstuk 4
In hoofdstuk 4 vind je algemene informatie over het maken van bezwaar tegen de indeling van een functie.

Bijlagen
Tot slot vind je in de bijlagen de referentiefuncties die voor de Horeca-sector zijn vastgesteld (Bijlage 1), een gedetailleerde beschrijving van IFA (Bijlage 2) een functie-inventarisatieformulier (Bijlage 3) dat je kunt gebruiken bij het opstellen van je bedrijfsfuncties en een IFA-indelingsformulier (Bijlage 4).

1.4 Schema stappenplan beschrijven en indelen

Onderstaand schema geeft beknopt weer wat de stappen zijn om van een (nieuwe) bedrijfsfunctie te komen tot een beschrijving én een indeling. In Hoofdstuk 3 vind je een gedetailleerde beschrijving van de stappen.

figuur 1 | Schema stappenplan beschrijven en indelen



1.5 Wat is functiewaardering?

In elk bedrijf worden werkzaamheden uitgevoerd die verschillend van aard en inhoud zijn. In veel bedrijven bestaat de behoefte een zekere rangorde van functies naar niveau (laag/hoog) of zwaarte (licht/zwaar) op te stellen, en deze rangorde te gebruiken voor beloningsverhoudingen. Voor het maken van zo'n rangorde moeten de functies 'gewaardeerd' worden.

Functie
Wat is eigenlijk een functie? Een functie is het geheel van onderling samenhangende verantwoordelijkheden en activiteiten die een medewerker heeft en doet, die gericht zijn op het realiseren van een bepaald doel of een bepaalde bijdrage.

Functiewaardering
De zwaarte van de ene functie ten opzichte van de andere functie wordt bepaald met een systeem van functiewaardering. Hierbij wordt gekeken naar de inhoud van de functies en worden de belangrijkste elementen (werkzaamheden, verantwoordelijkheden) uit een functie gewogen. Een functiewaarderings-systeem is een soort meetlat, waarlangs functies worden gelegd om de zwaarte van de functies ten opzichte van elkaar te kunnen bepalen. Uiteindelijk ontstaat er dan een rangorde van functies, die opgeknipt wordt in een aantal groepen: de functiegroepen. Aan die groepen worden salarisschalen gekoppeld. Functiewaardering wordt zo dus gebruikt om functies aan salarisschalen te koppelen en speelt daarmee een belangrijke rol in de totale beloning.

Functie-indeling
Functiewaardering vormt een weerslag van de maatschappelijke normen over rangordeverhoudingen in bedrijven. Functiewaardering is dus een volger van het maatschappelijk denken over de verhoudingen binnen functierangorde. Op basis van de uitkomsten van de functie*waardering* (heel kort: "Hoe zwaar is de functie?") vindt functie-*indeling* plaats: "In welke functiegroep hoort deze functie?". Aan functiegroepen wordt vervolgens het salaris gekoppeld.

In dit handboek zijn de referentiefuncties volledig **gewaardeerd** met een functiewaarderingssysteem (IFA). Bedoeling is dat bedrijfsfuncties vergelijkenderwijs worden **ingedeeld**.

1.6 De IFA-methode voor functiewaardering

Een van de systemen van functiewaardering is IFA: Integrale Functie-Analysemethode. IFA is in Nederland een breed toegepaste methode voor functiewaardering en door de cao-partijen geaccepteerd als een betrouwbare methode.

Het doel van IFA is het niveau van het soort werk en de inhoud van het werk zo objectief mogelijk vast te stellen. IFA kijkt naar de inhoud van de functie en wat erbij komt kijken om deze functie uit te voeren. Wat zijn bijvoorbeeld de verantwoordelijkheden binnen de functie? En welke kennis en vaardigheden zijn nodig om de functie te kunnen uitvoeren? En wat zijn de werkomstandigheden? Waarderen van functies is specialistisch werk dat gedaan wordt door IFA-specialisten.

IFA weegt functies op vier kenmerken. Deze kenmerken zijn:
- kundigheid;
- zelfstandigheid;
- verantwoordelijkheid;
- bezwarende werkomstandigheden.

De vier kenmerken zijn onderverdeeld in twaalf gezichtspunten. Meer gedetailleerde informatie over IFA vind je in Bijlage 2.

1.7 Toepassing van IFA in de sector Horeca

Er is onderzocht wat de meest voorkomende functies in de sector Horeca zijn. Van deze meest voorkomende functies zijn beschrijvingen gemaakt: de referentiefuncties in dit handboek. Vervolgens is met IFA de zwaarte van deze functies gewogen door aan iedere referentiefunctie een aantal punten toe te kennen. Het totale puntenaantal bepaalt in welke functiegroep de referentiefunctie valt. In paragrafen 2.4 en 2.5 vind je hiervan overzichten.

De referentiefuncties kun je gebruiken voor het maken van bedrijfsfunctie-omschrijvingen en het indelen van bedrijfsfuncties in een functiegroep. Aan de functiegroep van de bedrijfsfunctie zijn weer een salarisschaal en een cao-loon verbonden.

Het is van belang te weten dat IFA géén beoordelingssysteem is; géén methode om te kijken of medewerkers hun werk goed doen.

HOOFDSTUK 2 – HET REFERENTIEMATERIAAL

2.1 Totstandkoming

In dit handboek staan functiebeschrijvingen van de meest voorkomende functies binnen de sector Horeca op dit moment: de referentiefuncties. Deze zijn tot stand gekomen nadat bij verschillende bedrijven de werkzaamheden van medewerkers in kaart zijn gebracht. Een klankbordgroep, waaraan vertegenwoordigers van werknemers deelnamen, heeft de nieuwe referentiefuncties beoordeeld. Alle referentiefuncties zijn vervolgens door cao-partijen op functie-inhoud vastgesteld, gewaardeerd en daarmee ingedeeld in functiegroepen. In Bijlage 1 vind je alle beschreven referentiefuncties.

2.2 Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK)

Alle* referentiefuncties komen op meerdere niveaus voor. Voor de referentiefuncties is niet alleen een omschrijving, maar ook een zogeheten matrix met Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK) opgesteld (zie onderstaande afbeelding). Een NOK is een overzicht met de verschillen tussen, in dit geval, keukenhulp I en II, waarbij keukenhulp II van een hoger niveau is dan keukenhulp I. In de NOK kun je de twee functies gemakkelijk onderling vergelijken. Je zou een NOK ook een 'verschillenoverzicht' kunnen noemen, dat ook een beeld geeft van de mogelijke ontwikkel-/loopbaanpaden van een medewerker.

figuur 2 | matrix met Niveau-Onderscheidende Kenmerken

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	KEUKENHULP I	KEUKENHULP II	+
Ondersteuning, voorbereiding en uitvoering	Geen referentiefunctie beschikbaar	- geen (directe) invloed op de kwaliteit van de ingrediënten en/of gerechten; - ondersteuning betreft algemene voorbereidende werkzaamheden zoals: . klaarzetten te gebruiken producten; . wassen van groenten en fruit; . aanvullen van voorraden; . e.d.; - werkt op basis van eenduidige aanwijzingen van collega's (wat, in welke volgorde te doen).	- enige invloed op de kwaliteit van de ingrediënten en/of gerechten en daarmee op de spillage in de keuken; - ondersteuning is voorbereidend van aard en betreft werkzaamheden zoals: . snijden van ingrediënten; . maken van garnituren; . klaarzetten van kant en klare gerechtgedeelten e.d.; . portioneren en zo nodig verpakken van (half)producten; . afbakken, opwarmen en doorgeefgereed maken van eenvoudige half- of eindproducten (soepen opwarmen, brood afbakken, borden garneren); - werkt op basis van toegewezen afgebakende onderdelen van de mise en place.	Zie functieomschrijving en NOK kok
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden		- afwassen gebruikte pannen, handgereedschap e.d., schoonmaken van werkbanken en vloeren, afvoeren van afval.	Aanvullend: - schoonmaken van keukenapparatuur en -machines.	
Kennis en ervaring		- vmbo werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - kennis van hygiënevoorschriften.	- mbo 1-2 werk- en denkniveau - enige ervaring in een (vergelijkbare) functie; - beheersing van de basale voorbereidende keukentechnieken.	
Functiegroep		1	2 (referentie)	

Niet ieder bedrijf kent alle varianten van de functie(niveau)s. Uiteraard is organisatie-inrichting en de daarbinnen erkende en voorkomende functies een keuze van het bedrijf zelf.

*) behalve de referentiefunctie 'medewerker schoonmaak/afwas I' en 'chauffeur I'.

2.3 Functiegroepen

IFA weegt een referentiefunctie en geeft iedere referentiefunctie een aantal punten. Deze punten vind je terug in paragraaf 2.4.
Vervolgens worden de referentiefuncties op basis van de punten op volgorde gezet en ingedeeld in functiegroepen. Binnen een functiegroep vind je referentiefuncties die wat zwaarte betreft een vergelijkbaar niveau hebben. Er zijn elf functiegroepen (1 t/m 11). In paragraaf 2.5 zie je een overzicht van alle (op punten gesorteerde) functies in de bijbehorende functiegroepen, met de groepsgrenzen.

In paragraaf 2.6 is een functieniveaumatrix opgenomen waarin de functies naar functiefamilie zijn gesorteerd.

2.4 Overzicht IFA-punten per functie

Met IFA zijn per referentiefunctie punten toegekend voor vier kenmerken: kundigheid, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en bezwarende werkomstandigheden. In figuur 3 zie je van iedere functie de IFA-puntenscores. Het toekennen van deze punten is specialistisch werk en mag alleen door IFA-specialisten worden uitgevoerd.

Figuur 3 | IFA-punten per functie

FUNCTIENAAM	K	Z	V	BO	IFA-SCORE
Medewerker schoonmaak/afwas I	16	12	12	14	66
Garderobemedewerker I	32	12	21	4	69
Toiletmedewerker I	32	12	14	20	78
Controleur toegangskaarten I	32	18	21	12	83
Medewerker partycatering II	32	18	21	20	91
Keukenhulp II	32	24	21	20	97
Bezorger I	32	24	28	20	104
Bagagist II	32	24	35	20	111
Medewerker huishouding II	48	18	35	20	121
Medewerker fastservice II	48	24	35	20	127
Voorman spoelkeuken II	32	36	35	24	127
Magazijnmedewerker II	64	18	28	20	130
Medewerker winkelverkoop II	64	36	28	4	132
Werkvoorbereider zaalinrichting II	64	24	42	4	134
Chauffeur I	48	36	35	20	139
Kassier II	64	36	35	12	147
Medewerker bediening II	64	36	28	20	148
Portier I	64	48	28	12	152
Barkeeper II	80	36	35	16	167
Barista II	96	36	35	12	179
Allround medewerker partycatering II	96	36	35	20	187
Kok II	80	48	42	20	190
Administratief medewerker II	96	48	42	4	190
Medewerker frontoffice II	96	48	35	12	191
Chauffeur partycatering II	80	48	42	24	194
Medewerker algemeen onderhoud II	80	48	42	24	194
Clubportier I	80	48	49	20	197
Conciërge II	96	48	42	12	198

Medewerker reserveringen II	112	48	42	4	206
Sommelier II	112	48	42	12	214
Administratief medewerker inkoop II	112	54	49	4	219
Allround medewerker bediening II	112	48	42	20	222
Allround medewerker fastservice II	112	48	42	20	222
Medewerker beveiliging I	96	60	49	20	225
Medewerker crediteurenadministratie II	112	54	56	4	227
Bedrijfsbeheerder II	112	54	49	12	227
Nachtmedewerker II	112	54	49	16	231
Magazijnchef II	112	54	49	16	231
Chef huishouding II	112	54	63	4	233
Disc-/Light-/Videojockey II	112	54	56	12	234
Zelfstandig werkend kok I	112	54	49	20	235
Medewerker technische dienst II	112	54	56	24	246
Supervisor frontoffice II	144	54	49	8	255
Toneelmeester/ filmoperator I	128	60	63	8	259
HR medewerker II	128	60	70	4	262
Medewerker debiteurenadministratie II	128	60	77	4	269
Eventcoördinator II	112	72	77	8	269
Medewerker sport & thermen II	128	60	63	20	271
Medewerker sales II	128	72	70	4	274
Chef bediening II	128	60	70	16	274
Kok partycatering II	128	60	70	20	278
Medewerker financiële administratie II	144	60	70	4	278
Medewerker salarisadministratie II	144	66	70	4	284
Medewerker wellness II	144	66	77	8	295
Medewerker social media II	144	66	84	4	298
Sous-chefkok II	144	60	77	20	301
Secretaresse II	144	78	77	4	303
Medewerker inkoop I	160	66	77	0	303
Hoofd beveiliging I	144	72	70	20	306
Medewerker programmering II	144	90	84	0	318
Hoofd facilitaire dienst II	144	90	84	0	318
Chef debiteuren/ crediteuren II	176	90	84	0	350
Systeembeheerder II	160	90	98	4	352
Hoofd bediening II	176	90	91	0	357
Hoofd frontoffice II	176	90	91	0	357
Medewerker marketing & communicatie II	160	96	105	0	361
Accountmanager II	176	90	91	4	361
Administrateur II	176	96	91	4	367
Chefkok II	160	102	91	16	369
Bedrijfsmanager III	176	96	98	0	370
Eventmanager II	176	102	84	8	370
Applicatiebeheerder II	176	96	105	4	381
Hoofd technische dienst II	176	108	98	0	382
HR adviseur II	192	96	98	0	386
Yield/ Revenu manager II	192	102	98	0	392
Manager Rooms Division II	192	108	105	0	405
Inkoper I	192	108	105	0	405

Bedrijfsleider II	208	102	112	0	422
Data-specialist II	224	96	105	4	429
F&B manager II	224	108	112	0	438
Hoofd administratie II	224	108	112	0	444
Manager sales & marketing II	224	120	112	0	456
HR manager II	224	132	112	0	468

2.5 Functierangschikkingslijst

In onderstaande tabel vind je een rangordeoverzicht van alle referentiefuncties, aangevuld met de functiegroepen en groepsgrenzen (in punten IFA).

figuur 4 | Functierangorde met IFA-punten, functiegroepen en groepsgrenzen

*	FUNCTIENAAM	TOTAAL	GROEP	GROEPSGRENZEN
	Medewerker schoonmaak/afwas I	66	1	0 tot 76
	Garderobemedewerker I	69		
	Toiletmedewerker I	78	2	76 tot 118
	Controleur toegangskaarten I	83		
	Medewerker partycatering II	91		
	Keukenhulp II	97		
	Bezorger I	104		
	Bagagist II	111		
	Medewerker huishouding II	121	3	118 tot 160
	Medewerker fastservice II	127		
	Voorman spoelkeuken II	127		
	Magazijnmedewerker II	130		
	Medewerker winkelverkoop II	132		
	Werkvoorbereider zaalinrichting II	134		
	Chauffeur I	139		
	Kassier II	147		
	Medewerker bediening II	148		
	Portier I	152		
	Barkeeper II	167	4	160 tot 202
	Barista II	179		
	Allround medewerker partycatering II	187		
	Kok II	190		
	Administratief medewerker II	190		
	Medewerker frontoffice II	191		
	Chauffeur partycatering II	194		
	Medewerker algemeen onderhoud II	194		
	Clubportier I	197		
	Conciërge II	198		
	Medewerker reserveringen II	206	5	202 tot 244
	Sommelier II	214		
	Administratief medewerker inkoop II	219		
	Allround medewerker bediening II	222		
	Allround medewerker fastservice II	222		
	Medewerker beveiliging I	225		
	Medewerker crediteurenadministratie II	227		
	Bedrijfsbeheerder II	227		
	Nachtmedewerker II	231		
	Magazijnchef II	231		
	Chef huishouding II	233		
	Disc-/Light-/Videojockey II	234		
	Zelfstandig werkend kok I	235		
	Medewerker technische dienst II	246	6	244 tot 286
	Supervisor frontoffice II	255		

	Toneelmeester/ filmoperator I	259		
	HR medewerker II	262		
	Medewerker debiteurenadministratie II	269		
	Eventcoördinator II	269		
	Medewerker sport & thermen II	271		
	Medewerker sales II	274		
	Chef bediening II	274		
	Kok partycatering II	278		
	Medewerker financiële administratie II	278		
	Medewerker salarisadministratie II	284		
	Medewerker wellness II	295	7	286 tot 328
	Medewerker social media II	298		
	Sous-chefkok II	301		
	Secretaresse II	303		
	Medewerker inkoop I	303		
	Hoofd beveiliging I	306		
	Medewerker programmering II	318		
	Hoofd facilitaire dienst II	318		
	Chef debiteuren/ crediteuren II	350	8	328 tot 374
	Systeembeheerder II	352		
	Hoofd bediening II	357		
	Hoofd frontoffice II	357		
	Medewerker marketing & communicatie II	361		
	Accountmanager II	361		
	Administrateur II	367		
	Chefkok II	369		
	Bedrijfsmanager III	370		
	Eventmanager II	370		
	Applicatiebeheerder II	381	9	374 tot 412
	Hoofd technische dienst II	382		
	HR adviseur II	386		
	Yield/ Revenu manager II	392		
	Manager Rooms Division II	405		
	Inkoper I	405		
	Bedrijfsleider II	422	10	412 tot 464
	Data-specialist II	429		
	F&B manager II	438		
	Hoofd administratie II	444		
	Manager sales & marketing II	456		
	HR manager II	468	11	464 tot 508

2.6 Functieniveaumatrix

In figuur 5 vind je een overzicht van de indelingen van alle referentiefuncties in het functiegroepenstelsel. In dit overzicht zijn ook de niveauvarianten opgenomen die wél in een Niveau-Onderscheidende Kenmerken matrix zijn opgenomen. De functies zijn per functiefamilie gesorteerd.

figuur 5 | Functieniveaumatrix

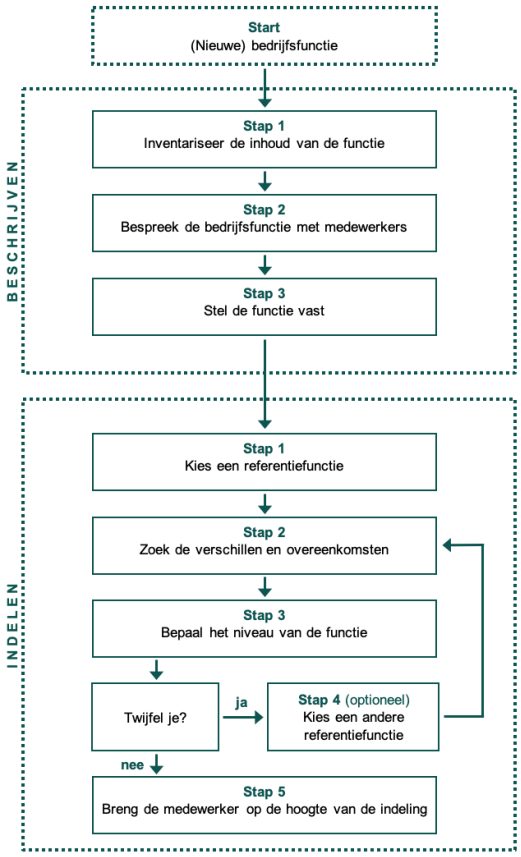
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Management/Staf	Bedrijfsbeheerder II				I	II	III					
	Bedrijfsmanager III						I	II	III	IV		
	Bedrijfsleider II									I	II	III
	Secretaresse II						I	II	III			
	HR medewerker II					I	II	III				
	HR adviseur II								I	II	III	
	HR manager II										I	II
	Yield / Revenu manager II								I	II	III	
	Manager Rooms Division II								I	II	III	
	F&B manager II									I	II	III
Bediening	Bezorger I		I	II								
	Medewerker bediening II		I	II								
	Barkeeper II			I	II	III						
	Barista II			I	II							
	Sommelier II				I	II						
	Allround medewerker bediening II				I	II						
	Chef bediening II					I	II	III				
	Hoofd bediening II							I	II			
Commercie	Medewerker winkelverkoop II		I	II	III							
	Medewerker reserveringen II				I	II	III					
	Medewerker sales II					I	II					
	Medewerker social media II						I	II				
	Medewerker marketing & communicatie II							I	II	III		
	Accountmanager II							I	II			
	Manager sales & marketing II									I	II	III

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Entertainment	Disc/light/video jockey II				I	II	III					
	Toneelmeester / filmoperator I						I	II				
	Medewerker sport & thermen II					I	II	III				
	Medewerker programmering II						I	II	III			
	Medewerker wellness II						I	II	III			
Financiën, administratie & ICT	Administratief medewerker II			I	II							
	Medewerker crediteurenadministratie II				I	II	III					
	Medewerker salarisadministratie II					I	II	III				
	Medewerker debiteurenadministratie II					I	II	III				
	Medewerker financiële administratie II					I	II	III				
	Chef debiteuren/crediteuren II							I	II	III		
	Systeembeheerder II							I	II	III		
	Applicatiebeheerder II								I	II		
	Data-specialist II									I	II	
	Administrateur II							I	II	III		
	Hoofd administratie II									I	II	III
Frontoffice	Garderobemedewerker I	I	II									
	Controleur toegangskaarten I		I	II								
	Bagagist II	I	II									
	Chauffeur I			I								
	Portier I			I	II							
	Kassier II		I	II	III							
	Conciërge II			I	II	III						
	Clubportier I				I	II						
	Medewerker frontoffice II			I	II	III						
	Supervisor frontofice II					I	II					
	Hoofd frontoffice II							I	II	III		
	Nachtmedewerker II				I	II	III					
	Medewerker beveiliging I					I	II					
	Hoofd beveiliging I							I	II			

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Keuken	Medewerker schoonmaak/afwas I	I										
	Voorman spoelkeuken II		I	II	III							
	Keukenhulp II	I	II									
	Medewerker fastservice II		I	II								
	Kok II			I	II	III						
	Allround medewerker fastservice II				I	II						
	Zelfstandig werkend kok I					I	II					
	Sous-chefkok II						I	II				
	Chefkok II							I	II	III		
Logistiek, magagzijn en inkoop	Magazijnmedewerker II		I	II	III							
	Magazijnchef II				I	II	III					
	Chauffeur partycatering II			I	II							
	Administratief medewerker inkoop II				I	II	III					
	Medewerker inkoop I							I	II			
	Inkoper I									I	II	
Partycatering & banqueting	Medewerker partycatering II	I	II									
	Werkvoorbereider zaalinrichting II		I	II	III							
	Allround medewerker partycatering II			I	II							
	Kok partycatering II					I	II					
	Eventcoördinator II					I	II					
	Eventmanager II							I	II			
Technische & facilitaire dienst	Toiletmedewerker I		I	II								
	Medewerker huishouding II		I	II								
	Medewerker algemeen onderhoud II			I	II							
	Chef huishouding II				I	II						
	Medewerker technische dienst II					I	II	III				
	Hoofd facilitaire dienst II						I	II	III			
	Hoofd technische dienst II								I	II	III	

HOOFDSTUK 3 – HET BESCHRIJVEN EN INDELEN VAN BEDRIJFSFUNCTIES

Een bedrijfsfunctie is een functie die voorkomt binnen een bedrijf. De werkgever bepaalt wat de inhoud van de functies binnen het bedrijf is. In dit hoofdstuk lees je eerst hoe je een bedrijfsfunctie beschrijft. Daarna wordt uitgelegd hoe je de functie indeelt in een functiegroep.



3.1 Het beschrijven van bedrijfsfuncties

Voor elke bedrijfsfunctie die je wilt beschrijven doorloop je onderstaande stappen.

Stap 1: Inventariseer de gewenste inhoud van de functie
Voor het beschrijven van een bedrijfsfunctie kun je een (vergelijkbare) referentiefunctie als uitgangspunt gebruiken. Je vindt de referentiefuncties in Bijlage 1. Kies een referentiefunctie die het meest lijkt op de bedrijfsfunctie die je wilt beschrijven en pas waar nodig de tekst aan naar de situatie in jouw bedrijf. Voeg bijvoorbeeld informatie toe of laat juist wat weg, maar zorg ervoor dat de bedrijfsfunctie een goed beeld geeft van de verwachte resultaten, bijdrage en toegevoegde waarde van de functie binnen jouw bedrijf. Vraag hiervoor waar nodig input van functiehouders in je bedrijf. Je kunt ook een matrix met Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK) maken als een functie binnen je bedrijf op meerdere niveaus voorkomt.

Maak je geen bedrijfsfunctieomschrijving en/of is er geen vergelijkbare referentiefunctie beschikbaar? Vul dan het 'functie-inventarisatieformulier' in. Je vindt dit formulier in Bijlage 3. Het functie-inventarisatieformulier krijgt daarmee de status van een bedrijfsfunctieomschrijving.

Stap 2: Bespreek de bedrijfsfunctie met medewerkers
Heb je de bedrijfsfunctie beschreven of het functie-inventarisatieformulier ingevuld? Bespreek deze dan met (een afvaardiging van) de medewerker(s) die deze functie uitvoer(t)/(en). Betrek hier ook de leidinggevende bij, als die er is. Zo sluit de bedrijfsfunctie zo goed mogelijk aan bij de praktijk van de medewerker(s). Ook zorgt deze handelswijze voor acceptatie en draagvlak bij de medewerker(s). Bedenk wel dat jij als werkgever bepaalt wat de inhoud is van de bedrijfsfunctie.

Stap 3: Stel de bedrijfsfunctie vast
Als je klaar bent, kun je de bedrijfsfunctie vaststellen. Laat de medewerker(s) de beschrijving lezen en ondertekenen (voor gezien). Controleer regelmatig of de functiebeschrijving nog klopt met de praktijk.

Als jij als werkgever en de medewerker(s) het niet eens worden over de bedrijfsfunctiebeschrijving, wijs je medewerker(s) dan op de bezwaar- en beroepsprocedure. Lees hier meer over in Hoofdstuk 4, 'Bezwaar en beroep'.

3.2 Het indelen van bedrijfsfuncties in een functiegroep

Voor elke bedrijfsfunctie die je wilt indelen in een functiegroep doorloop je onderstaande stappen.

Stap 1: Kies een referentiefunctie
Kies de referentiefunctie die het meest lijkt op de bedrijfsfunctie. Vaak is dat de referentiefunctie die je ook hebt gebruikt voor de beschrijving van de bedrijfsfunctie.

Stap 2: Zoek de verschillen en overeenkomsten
Ga op zoek naar overeenkomsten en verschillen tussen de bedrijfsfunctie en de referentiefunctie (inclusief de NOK).

Bepaal welke verschillen er zijn in context, verwachte resultaten, bijdragen, toegevoegde waarde en resultaatindicatoren. Stel jezelf daarbij vragen als:
- Heeft de medewerker een breder of smaller aandachtsgebied?
- Zijn de kaders waarbinnen de medewerker zijn werk doet strikter of juist ruimer?
- Moet de medewerker meer of minder collega's aansturen?

Maak hierbij, als deze er is, ook gebruik van de matrix met Niveau-Onderscheidende Kenmerken (NOK). Deze geeft de verschillen die 'niveaubepalend' en 'onderscheidend' zijn overzichtelijk weer. Vind je verschillen, maar gaat het om soortgelijk en even moeilijk werk? Dan kun je de functies op die punten als gelijk zien.

Gebruik het 'IFA-indelingsformulier' om een en ander vast te leggen. Je vindt het formulier in Bijlage 4 van dit handboek.

Stap 3: Bepaal het niveau van de functie
Aan de hand van de verschillen die je in de vorige stap heeft gevonden, bepaal je of de bedrijfsfunctie wat betreft resultaat, bijdrage et cetera lichter of zwaarder is dan de referentiefunctie, of ongeveer gelijk. Let erop dat je het hele beeld van de functie bekijkt. En realiseer je: het gaat om het *niveau* van de functie. Een verschil in *aantal werkzaamheden* is geen goede graadmeter. Van belang is bijvoorbeeld of het aandachtsgebied van de functie groter of kleiner wordt door het toevoegen of weglaten van verantwoordelijkheden. Niet alle aspecten van een referentiefunctie of NOK-matrix hoeven aan de orde te zijn in jouw bedrijfssituatie om tot een gelijke indeling te komen.

Let op: je **waardeert** bedrijfsfuncties dus níet (waarderen is: IFA-punten toekennen) maar je maakt een kwalitatieve afweging van het niveau (de indeling in een functiegroep) door de bedrijfsfunctie en referentiefunctie met elkaar te vergelijken ('plussen en minnen'). De afweging maak je primair door de gekozen referentiefunctie en indien van toepassing de bijbehorende NOK te vergelijken met de bedrijfsfunctieomschrijving.

Positie van de functie in de functiegroep
Ook de positie van de referentiefunctie in de groep kan van belang zijn bij het afwegingsproces. Deze relatieve positie van de referentiefuncties vind je in de functierangschikkingslijst. Zo hoeft een bedrijfsfunctie die afgeleid is van een referentiefunctie die bijv. gewaardeerd is op 155 IFA-punten (fictief voorbeeld), waarbij de groepsgrens op 158 IFA-punten ligt (groep 3: 118 – 160 IFA-punten) maar iets zwaarder te zijn om de bedrijfsfunctie te plaatsen in de volgende groep (groep 4: 160 – 202 IFA-punten). Als de betreffende referentiefunctie gewaardeerd zou zijn op 132 IFA-punten moet de verzwaring aanzienlijk forser zijn om de groepsgrens van groep 3 naar 4 (160 punten) over te gaan.

Conclusie
Trek één van de volgende conclusies:

1. Het niveau is **gelijk** aan dat van de referentiefunctie: Zet de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep als de referentiefunctie.
   - De verantwoordelijkheden en taken zijn grotendeels gelijk.
   - De moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden is gelijk.
   - De kennis en vaardigheid die de medewerker nodig heeft zijn gelijk.

2. Het niveau is **lichter** dan dat van de referentiefunctie: Overweeg de bedrijfsfunctie één (of meer) functiegroep(en) lager in te delen dan de referentiefunctie.
   - De medewerker heeft duidelijk minder verantwoordelijkheden.
   - De moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden is lager.
   - De medewerker heeft minder kennis en vaardigheid nodig.

3. Het niveau is **zwaarder** dan dat van de referentiefunctie: Overweeg de bedrijfsfunctie één (of meer) functiegroep(en) hoger in te delen dan de referentiefunctie.
   - De medewerker heeft duidelijk meer verantwoordelijkheden.
   - De moeilijkheidsgraad van de verantwoordelijkheden is hoger.
   - De medewerker heeft meer kennis en vaardigheid nodig.

NB. houd bij de conclusie over het niveau de positie van de referentiefunctie in de groep in de gaten (op hoeveel punten is de referentiefunctie gewaardeerd en wat zijn de groepsgrenzen, zie bovenstaand).

(Optioneel) Stap 4: Vergelijk opnieuw als je twijfelt
Twijfel je over de indeling van de bedrijfsfunctie in een bepaalde functiegroep? Vergelijk de bedrijfsfunctie dan eens met een andere referentiefunctie. Dit kan desnoods met een functie uit een andere functiefamilie. Uit de combinatie van beide uitkomsten kun je meestal een conclusie trekken.

Tip: deel meerdere bedrijfsfuncties tegelijk in. Let daarbij op de onderlinge verschillen. Dat maakt het indelen makkelijker en maakt de uitkomst nauwkeuriger.

Stap 5: Breng de medewerker(s) op de hoogte van de indeling in de functiegroep
Laat je medewerker(s) schriftelijk weten in welke functiegroep je de functie hebt ingedeeld en hoe je tot dit besluit bent gekomen. Geef daarbij aan met welke referentiefunctie(s) je de bedrijfsfunctie hebt vergeleken. Geef de medewerker(s) een overzicht van je overwegingen (bijvoorbeeld het IFA-indelingsformulier, zie Bijlage 4) en bewaar zelf een kopie. Zo is ook in de toekomst duidelijk waarop de indeling in de functiegroep is gebaseerd.

Is een medewerker het niet eens met zijn functiebeschrijving of de indeling van de functie in de functiegroep? Bespreek dit dan met elkaar. Als de medewerker het er daarna nog niet mee eens is, kan hij gebruik maken van de daarvoor bedoelde procedure (Hoofdstuk 4).

HOOFDSTUK 4 – BEZWAAR EN BEROEP

Als de werknemer bezwaar wil maken tegen zijn functieomschrijving en/of functie-indeling, volg dan de procedure zoals beschreven in de cao Horeca: “Procedure van bezwaar en beroep”
Het gehele reglement is te vinden in bijlage 5.

1. Overlegfase (intern)
De werknemer, die het niet (meer) eens is met zijn functie-indeling c.q. functieomschrijving, streeft eerst naar een oplossing door goed overleg met zijn direct leidinggevende, of, als die er niet is, de werkgever. De werknemer initieert deze afspraak en motiveert zijn/haar beweegredenen schriftelijk ('bezwaarschrift'). De werkgever plant uiterlijk binnen 30 dagen, na schriftelijke ontvangst van het bezwaar tegen zijn/haar indeling, een overleg. De werknemer heeft recht op een heroverweging van de indeling door de werkgever. Laatstgenoemde moet de heroverweging en het (her)indelingsbesluit schriftelijk vastleggen en aan medewerker doen toekomen.

2. Interne beroepsfase
Indien de overlegfase niet tot een voor de werknemer bevredigende oplossing leidt, kan hij zich tot een interne geschillencommissie wenden, indien deze in het bedrijf is aangewezen. Deze interne geschillencommissie doet uitspraak binnen 30 dagen door het geven van een advies aan de werkgever, die zijn eerdere beslissing binnen een termijn van 14 dagen herziet dan wel handhaaft. Indien de werknemer van oordeel is, dat deze beslissing niet tot een bevredigende oplossing van de beroepszaak heeft geleid, kan hij de beroepszaak voorleggen aan de Beroepscommissie Functie-indeling Horeca.

3. Beroepsfase (extern)
Als de overlegfase (en eventuele interne beroepsfase) niet tot een voor werknemer en/of werkgever gedragen oplossing heeft geleid, kan de werknemer een beroepschrift indienen bij een externe beroepscommissie (BFH) met een verzoek tot aanpassing van het indelingsresultaat c.q. functieomschrijving. Een externe deskundige geeft op basis van de stukken aan of er een functietechnische toelichting noodzakelijk is en, indien dit het geval is, adviseert hierover aan de secretaris van de BFH. Vervolgens onderzoekt de beroepscommissie of de procedure tot indeling goed is gevolgd, of de feitelijke functie-inhoud overeenstemt met de functiebeschrijving en of de indelingstechniek op de juiste manier is toegepast. De beroepscommissie kan op basis daarvan een uitspraak doen of de werkgever in redelijkheid tot zijn indeling heeft kunnen komen.
Komt de beroepscommissie er niet uit dan kan een deskundige van de systeemhouder worden opgedragen de functie te onderzoeken en te waarderen. In dat geval wordt vervolgens op basis van het gemotiveerde advies van de deskundige door de beroepscommissie een beslissing genomen. De uitspraak van de beroepscommissie is bindend. In deze fase mag de inhoud van de functie niet meer ter discussie staan.

BIJLAGE 1 - REFERENTIEFUNCTIES EN BIJBEHORENDE NOK'S

Bediening

- Allround medewerker bediening II
- Barkeerper II
- Chef bediening II
- Hoofd bediening II
- Medewerker bediening II
- Barista II
- Sommelier II
- Bezorger I

Commercie

- Medewerker marketing & communicatie II
- Medewerker sales II
- Medewerker reserveringen II
- Medewerker winkelverkoop II
- Medewerker social media II
- Accountmanager II
- Manager sales & marketing II

Entertainment

- Medewerker wellness II
- Disc light video jockey II
- Medewerker programmering II
- Medewerker sport & thermen II
- Toneelmeester filmoperateur I

Financiën, administratie en ICT

- Administratief medewerker II
- Chef debiteuren crediteuren II
- Hoofd administratie II
- Medewerker crediteurenadministratie II
- Medewerker salarisadministratie II
- Systeembeheerder II
- Administrateur II
- Medewerker debiteurenadministratie II
- Medewerker financiële administratie II
- Applicatiebeheerder II
- Dataspecialist II

Frontoffice

- Bagagist II
- Chauffeur I
- Clubportier I
- Conciërge II
- Controleur toegangskaarten I
- Garderobemedewerker I
- Hoofd beveiliging I
- Hoofd frontoffice I
- Kassier II
- Medewerker beveiliging I
- Medewerker frontoffice II
- Nachtmedewerker II
- Portier I
- Supervisor frontoffice II

Keuken

- Allround medewerker fastservice II
- Keukenhulp II
- Kok II
- Medewerker fastservice II
- Medewerker schoonmaak afwas I
- Sous-chefkok II
- Zelfstandig werkend kok I
- Chefkok II
- Voorman-vrouw spoelkeuken II

Logistiek, inkoop en magazijn

- Administratief medewerker inkoop II
- Magazijnchef II
- Magazijnmedewerker II
- Chauffeur partycatering II
- Inkoper I
- Medewerker inkoop I

Technische dienst en facilitaire dienst

- Toiletmedewerker I
- Chef huishouding II
- Hoofd facilitaire dienst II
- Hoofd technische dienst II
- Medewerker algemeen onderhoud II
- Medewerker huishouding II
- Medewerker technische dienst II

Partycatering en banqueting

- Eventcoördinator II
- Eventmanager II
- Allround medewerker partycatering II
- Medewerker partycatering II
- Werkvoorbereider zaalinrichting II
- Kok partycatering II

Staf en Management

- HR adviseur II
- HR medewerker II
- Bedrijfsbeheerder II
- Bedrijfsleider II
- Bedrijfsmanager II
- F&B manager II
- HR manager II
- Manager rooms division II
- Secretaresse II
- Yield revenue manager II

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

Barkeeper II

Context

De functie van **barkeeper II** komt voornamelijk voor in het (internationale) hotel/ restaurantbedrijf en in bars, clubs en vergelijkbare bedrijven. De barkeeper II fungeert als de **gastheer/-vrouw en adviseur** (bij keuzes in dranken en snacks) van gasten aan de bar. De functie is niet alleen verantwoordelijk voor het **bereiden en serveren** van (complexe) dranken, cocktails en eenvoudige snacks, maar doet zelf ook de **voorbereiding** (voorraadaanvulling, verzorgen mise en place, representatief maken/houden bardeel) en verzorgt de **afrekening** (of boeking op het kamernummer). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding barkeeping Ter voorbereiding van de barkeeping zijn de bar en het zitgedeelte getoetst op netheid en aantrekkelijkheid, is de mise en place verzorgd en zijn voorraden aangevuld.	- aantrekkelijke en nette ruimtes; - juiste, tijdige en volledige mise en place; - voldoende buffetvoorraad; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Barkeeping 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 snacks, het opnemen en uitserveren van bestellingen en het proactief inspelen op (latente) behoeften van gasten. Bij ongewenst of normafwijkend gedrag van gasten zijn zij hierop aangesproken. Bestellingen zijn doorgegeven of zelf klaargemaakt.	- baromzet; - klanttevredenheid (sfeer, service, e.d.); - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie en/of advies; - naleving hygiënevoorschriften.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden Kassa is gebruiksgereed gemaakt bij opening van de bar. Consumpties zijn afgerekend met gasten of geregistreerd op kamer (rekening). De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord.	- kasverschillen; - voorraadverschil (administratief versus fysiek); - volgens procedure; - adequate uitleg van verschillen.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De publieke en eigen werkruimten (bar en omgeving) voldoen aan de eisen van schoon en hygiënisch en afval is afgevoerd.	- opgeruimde en schone bar/omgeving; - conform voorschriften.
Registratie Verbruiken, voorraden en restanten zijn geregistreerd.	- juiste, volledige en tijdige registraties.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het bevoorraden van het buffet;
- lopend en staand, soms plaatsgebonden werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- soms sprake van (sfeer)bedreigingen/agressie.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BARKEEPER I	BARKEEPER II	BARKEEPER III	+
Type bar	Zie functieomschrijving en NOK medewerker bediening	- eenvoudig café of een bar in een restaurant, eetcafé, hotel e.d., al dan niet deel uitmakend van een keten.	- luxe bar in een restaurant, hotel, club, meeting center of specialiteiten-café/bar waarin sfeer en entertainment door de aard van de gasten niet weg te denken zijn in het totaalconcept van het bedrijf en waar hogere verwachtingen gesteld worden aan serviceverlening;	- luxe bar die met name gericht is op bezoekers van buitenaf – niet alleen op hotel- of restaurantgasten – en die als zodanig ook een positie in de markt heeft verworven.	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker bediening chef bediening
Aard werkzaamheden		- bereiden van specifieke bestellingen (mixen, cocktails, koffiespecialiteiten, e.d.); - bereiding vindt plaats volgens vaststaand recept.	Aanvullend: - bij de bereiding inspelen op drinkculturen en -patronen van internationale gasten.	Aanvullend: - bereiding vindt plaats door wensen/smaken van gasten te combineren tot een drankbeleving; - eventueel leidinggeven aan een aantal barkeepers.	
Assortiment dranken en snacks		- standaard assortiment.	- een meer exclusieve dranken- en cocktailkaart; - breed assortiment.	- exclusieve dranken- en cocktailkaart; - zeer ruim assortiment.	
Aard gastencontact		- gastencontact is informerend en gericht op dienstverlening.	- gastencontact is informerend en adviserend en vooral gericht op het inspelen op specifieke behoeften en wensen.	Aanvullend: - gericht op het bieden van een op de formule en beleving van de gasten gerichte sfeer; - inspelen op uiteenlopende vragen van gasten.	

Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - basis vaardigheidsniveau in het bereiden van cocktails en mixen; - inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne; - kennis van de bedrijfsregels en kaders van de bedrijfsformule.	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau; - hoog technisch vaardigheidsniveau door veelheid aan complexe cocktails en mixen.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - aanvullende cursussen gericht op het herkennen en adviseren bij de drankenkeuze (met name wijnen, whisky, mixen e.d.).	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249587/cl/sb/091024

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. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
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.	- 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.
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.	- 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 en gerechten 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.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haal-baarheid, 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 -	*Regulier segment* dat zich kenmerkt door: - 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.	*Luxe segment* dat zich kenmerkt door: - 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		- operationeel aansturen 4 tot 10 medewerkers of 2 tot 4 fte's in het reguliere segment; - hoge mate van zelf meewerken.	- 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.	- operationeel aansturen 4 tot 10 medewerkers of 2 tot 4 fte's in het luxe segment; - werkt als specialist mee in de bediening.	
Focus		- nadruk op operationele en kortetermijn aansturing.	- ook gericht op middellangetermijn-verantwoordelijkheid voor . kwaliteitsbevordering (opleiding/training); . in- en uitstroom van medewerkers; . minimaliseren ziekteverzuim.	Aanvullend: - nadruk op kwaliteitsborging en verbetering in het bedieningsproces.	
Zelfstandigheid		- de direct leidinggevende is direct te raadplegen door fysieke nabijheid dan wel oproepbaarheid.	- leidinggevende is oproepbaar/consulteerbaar bij problemen/onvolkomenheden die buiten de kaders van de eigen beslissingsbevoegdheid vallen.	- eindverantwoordelijk voor alle operationele bedrijfs-aangelegenheden met uitzondering van de keuken; - slechts in uitzonderlijke situaties wordt de leidinggevende geconsulteerd.	
Optimalisatie		- signaleert en meldt verbetermogelijkheden vanuit zijn/haar dagelijkse praktijk. -	- brengt vanuit praktijkervaring en suggesties van gasten actief verbetervoorstellen in m.b.t. werkmethoden, roosterindelingen, menukaart e.d.	- 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/wijnkaart e.d.; - ervaring in het aansturen van medewerkers.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249588/cl/sb/091024

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

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 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; - 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 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); - tijdig en juist aan de keuken doorgegeven bestellingen; - 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.
Tafelreserveringen 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.	- een nette, schone, veilige werkomgeving; - volgens voorschriften.
Registratie 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; - hoofdzakelijk bezorgen/serveren van dranken en gerechten, afruimen van tafels en/of (aan)vullen van buffetten; - werkzaamheden vinden plaats volgens eenduidige instructies en werkmethoden.	- gericht op alle fasen van het bezoek van gasten; - aannemen van (tafel)reserveringen, begeleiden/placeren van gasten, opnemen en serveren van bestellingen, afrekenen; - werkzaamheden vinden plaats volgens vaste voorschriften en richtlijnen.	
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - idem medewerker bediening II.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne; - kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	

RF249590/cl/sb/091024

Barista II

Context

De **barista II** is verantwoordelijk voor het **bereiden en serveren van (complexe) koffiedranken** en de verkoop van aanverwante artikelen/dranken. Hij/zij doet, als meewerkend voorman, zelf ook de **machine-instellingen, voorbereiding** (voorraadaanvulling, representatief maken/houden bardeel) en verzorgt de afrekening. Vanuit zijn rol/positie is hij/zij het visitekaartje van de organisatie en te typeren als de **gastheer en adviseur** (bij keuzes) van de gasten en is verantwoordelijk voor kennisdeling en -ontwikkeling in de eigen organisatie ten aanzien van het vakgebied. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding Voorafgaand aan de werkzaamheden zijn benodigde (hulp)middelen en grondstoffen klaargezet en, zo nodig, zijn voorraden in de koffiebar aangevuld. De koffiemachines en hulpmiddelen zijn ingesteld en afgesteld op basis van recepturen en grondstofsoort/-kwaliteit. De (gasten)ruimten zijn voor opening opgeruimd of weer gereedgemaakt voor nieuw gebruik en de ontvangst van gasten.	- juiste, tijdige en volledige voorbereiding; - stabiliteit eindproduct; - voldoende buffetvoorraad; - volgens voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Koffiebereiding en -servering Gasten zijn ontvangen en bestellingen zijn opgenomen waarbij informatie en advies is gegeven over verschillende soorten koffie en aanverwante artikelen. Bestellingen zijn zelf klaargemaakt door instelling van de machine (maalfijnheid, doorlooptijd, dosering, temperatuur, druk), en toepassen van (complexe) latte-art en/of etching.	- (aanvullende) omzet; - klanttevredenheid (sfeer, service, e.d.); - consistentie eindproduct; - volgens receptuur (ingrediënten en bereidingsparameters); - 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.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De koffiebar, machines, hulpmiddelen en -apparatuur zijn schoongemaakt en het afval is afgevoerd. De werkomgeving is gereinigd en voldoet aan de eisen van schoon en hygiënisch.	- opgeruimde en schone koffiebar/omgeving; - volgens HACCP; - volgens voorschriften.
Kennisdeling en -ontwikkeling Ontwikkelingen op het barista-vakgebied zijn actief gevolgd en mogelijke toepassingen voor de eigen onderneming zijn verzameld. Voorstellen voor aanpassing/verbetering van koffierecepten zijn gedaan en nieuwe recepten en bereidingsinstructies zijn uitgewerkt dan wel overgedragen aan collega's.	- actualiteit kennis/kunde; - inzicht in ontwikkelingen; - kwaliteitsniveau medewerkers na instructie.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het bevoorraden van de koffiebar;
- lopend en staand, soms plaatsgebonden werken, repeterende pols- en schouderbewegingen bij gebruikmaking pistonmachine;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BARISTA I	BARISTA II	+
Inhoudelijke bijdragen	Zie functieomschrijving en NOK medewerker bediening	- voorbereiden, bereiden en serveren van koffie en aanverwante producten, kassa- en verantwoordingswerkzaamheden en opruim- en schoonmaakwerkzaamheden.	Aanvullend: - fungeren als meewerkend voorman (operationeel bijsturen, stellen van prioriteiten, geven van aanwijzingen en instructies); - verzorgen kennisdeling en -ontwikkeling (trends en ontwikkelingen, leveren input menu aanpassingen en bereidingsinstructies, overdragen aan en inwerken van medewerkers.	Zie functieomschrijving en NOK barkeeper allround medewerker bediening
Kaders		- beschikbare en gekende specificaties en werkinstructies.	Aanvullend: - anticiperen op situationele omstandigheden zoals drukte, grondstofkwaliteit (o.m. door machine instellingen) weersinvloeden; - leveren van input voor aanpassing specificaties en werkinstructies.	
Complexiteit vaardigheid		- basisvaardigheden in ‘latte-art’ en ‘etching’.	- hoog technisch vaardigheidsniveau in ‘latte-art’ en ‘etching’.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van HACCP en allergenen; - enige ervaring in een soortgelijke functie in een hospitality-omgeving.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - aanvullende cursussen gericht op koffiebereiding; - SCA coffee skills diploma; - inzicht in trends en ontwikkelingen in het vakgebied; - ruime ervaring in de functie van barista in een hospitality-omgeving.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	

RF249668/dr/sb/091024

Sommelier II

Context

De **sommelier II** is verantwoordelijk voor het **selecteren, serveren en adviseren** van wijn of bier aan gasten. De sommelier II is voornamelijk te vinden binnen fine-dining gelegenheden. De sommelier II draagt niet alleen zorg voor de kwaliteit van de wijn-/bierservice, maar draagt ook bij aan het verhogen van de algehele eetervaring door goed geïnformeerde wijn-/biersuggesties. De sommelier II levert vanuit kennis van de keuken en inzicht in trends op het gebied van wijn en bier input voor de **samenstelling van de wijn-/bierkaart**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Wijnselectie en inkoop Op basis van het menu en de stijl van het restaurant, wijn-/biertrends en nieuwe wijnen/bieren zijn voorstellen voor de samenstelling van de wijn-/bierkaart gedaan. Passende wijnen/bieren zijn geselecteerd en na goedkeuring toegevoegd aan de wijn-/bierselectie.	- kwaliteit voorstellen; - actualiteit kennis van wijn-/bier-producten; - overname van voorstellen.
Advisering aan en serveren van gasten Op basis van hun smaak, voorkeuren en het gekozen gerecht zijn gasten geadviseerd over de aanbevolen wijn-/bier-spijscombinatie c.q. geholpen bij het selecteren van wijn/bier. Er is ondersteuning verleend bij het bedienen van de gasten door het decanteren en/of inschenken van wijn/bier.	- gasttevredenheid (benadering, advies, omgang); - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie; - kwaliteit bediening.
Beheren van wijnvoorraad De voorraadniveaus van wijn/bier zijn gemonitord en voorraadaanvulling is tijdig georganiseerd door het afroepen van bestellingen, al dan niet via de centrale inkoopafdeling. Daarnaast is de opslag van wijnen/bieren bewaakt door zorg (te laten) dragen voor optimale bewaaromstandigheden (temperatuur, vochtigheid opslagruimtes).	- juiste, volledige en tijdige registraties voorraad; - tijdige signalering van issues inzake beschikbaarheid; - eenduidige bestellingen richting vaste leverancier; - opslag conform richtlijnen, kwaliteitseisen.
Kennisdeling en -ontwikkeling Ontwikkelingen op het wijn-/bier-vakgebied zijn actief gevolgd en mogelijke toepassingen voor de eigen onderneming zijn verzameld. Voorstellen voor aanpassing/verbetering van wijn-/bierkaart, wijn-/bier-spijscombinaties zijn voorgesteld en evt. overgedragen aan collega's o.a. door het organiseren van proeverijen.	- actualiteit wijn/bierkennis; - inzicht in ontwikkelingen; - kennisniveau medewerkers na instructie.

Bezwarende omstandigheden

- lopend en staand werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SOMMELIER I	SOMMELIER II	+
Inhoudelijke bijdragen	Geen referentiefunctie beschikbaar	- adviseren van gasten o.b.v. smaak, voorkeuren, gekozen gerecht ten behoeve van de juiste wijn-/bier-spijscombinatie; - bedienen/serveren van wijn/bier aan gasten; - signaleren van (tekorten in) voorraadniveaus en tijdig (laten) aanvullen van voorraden c.q. bestellingen doorgeven aan verantwoordelijke/afdeling inkoop.	Aanvullend: - doen van voorstellen voor de samenstelling van wijn-/bierkaart op basis van verworven kennis, trends, etc.; - verzorgen kennisdeling en -ontwikkeling (trends en ontwikkelingen, overdragen aan medewerkers, organiseren van wijn-/bierproeverijen.	Zie functieomschrijving en NOK chef bediening
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - diploma tot wijn-/biersommelier; - enige ervaring in een soortgelijke functie in een hospitality-omgeving.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - aanvullende cursussen gericht op specialisme binnen het vakgebied van wijn-/biersommelier; - inzicht in trends en ontwikkelingen in het vakgebied; - ruime ervaring in de functie van sommelier in een hospitality-omgeving.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	

RF249669/dr/sb/091024

Bezorger I

Context

De **bezorger I** bezorgt **maaltijden of maaltijdcomponenten** vanuit de vestiging met behulp van (elektrische) fiets/bromfiets/-scooter en rekent bestellingen af met de klant. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding bezorging Voorafgaand aan de bestelronde is de (elektrische) fiets/bromfiets/-scooter gereed gemaakt voor transport. De te leveren bestellingen zijn verpakt en in de (elektrische) fiets/bromfiets/-scooter geplaatst. De navigatie is ingesteld op de afleveradressen.	- verpakking volgens voorschrift/procedure (veiligheid, HACCP, werk- en presentatiemethoden (huisstijl); - efficiency bezorgroute.
Aflevering bestelling De bestelling is op een efficiënte, veilige en gastgerichte manier bezorgd en evt. afgerekend gebruikmakend van kassavoorzieningen (contante en pinbetaling).	- snelheid bezorging (binnen normale tijdslimiet); - conform voorschrift (HACCP, veiligheid, Arbo); - klanttevredenheid (omgang); - correcte afrekening (omvang kasverschil); - aflevertemperatuur bestelling.
Eerstelijns onderhoud e-fiets/bromfiets/-scooter Voor, tijdens en na het bezorgen zijn (dagelijkse) controles uitgevoerd en zijn zo nodig eerstelijnsreparaties (lampen, bandenspanning e.d.) uitgevoerd.	- tijdigheid opladen/bijtanken; - onderhoud volgens voorschrift/procedure.

Bezwarende omstandigheden

- hinder van wisselende weersomstandigheden bij bezorgwerkzaamheden;
- enerverende werkomstandigheden door veelvuldige deelname aan het wegverkeer
- kans op (ernstig) letsel door verkeersongevallen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BEZORGER I	BEZORGER II	+
Aard van de werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- bezorgen van maaltijden conform opgedragen bestelinstructies m.b.v. (elektrische) fiets/bromfiets/-scooter; - vervoeren van bestellingen en afrekenen van bestellingen.	Aanvullend: - bereiden/klaarmaken van gerechten, conform de referentiefunctie medewerker fastservice; - het bezorgen van bestellingen met behulp van een personen- of bestelauto; - het afleveren op meerdere adressen tijdens een rit, waarbij de af te leveren gerechten/artikelen zelf verzameld/gecontroleerd moeten worden op basis van de bestel- of afleverlijst.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker fastservice medewerker bediening
Kennis en ervaring	-	- mbo 1-2 werk- en denkniveau - kennis en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - in bezit van rijbewijs B; - kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften.	
Functiegroep		**2 (referentie)**	**3**	

RF249695/dr/sb/091024

Medewerker marketing & communicatie II

Context

De medewerker marketing & communicatie II draagt bij aan de **naamsbekendheid** van (diensten, faciliteiten en arrangement van) het bedrijf bij gedefinieerde doelgroepen door het **inzetten en monitoren** van **online en offline communicatiemiddelen,** door een actief **social media beheer** en door de organisatie van evenementen. Daarbij werkt hij/zij samen met externen, zoals digital marketeers, vormgevers, drukkers, evenementenorganisaties e.d. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Input marketing- en communicatiebeleid Op basis van inzicht in ontwikkelingen in de markt en/of bij concurrenten zijn voorstellen gedaan voor de ontwikkeling en bijstelling van producten en diensten (arrangementen, acties) en de presentatie daarvan.	- inzicht in ontwikkelingen; - acceptatie van/draagvlak voor voorstellen; - kwaliteit geleverde bijdragen.
Realisatie communicatiemiddelen Aansluitend op de gestelde kaders en doelstelling is de productie van on-/offline communicatiemiddelen gerealiseerd door het 'briefen' en toetsen van bijdragen externen, zelf verzorgen van inhoudelijke bijdragen (tekstredactie, vormgeving) en afstemmen en bewaken van voortgang om tijdige totstandkoming te borgen. Prijs-, lever- en uitvoeringscondities zijn beoordeeld en de uitvoering is bewaakt.	- realisatie beoogd effect; - inhoud, vorm conform kwaliteitseisen; - binnen gestelde termijn, budget; - tevredenheid interne opdrachtgever; - bijdragen in- en externen conform afspraken; - volgens huisstijl.
Beheer social media De content van websites en informatievoorziening via sociale media is proactief en reactief beheerd en toegesneden op het beoogd effect van informatievoorziening voor de diverse doelgroepen.	- actualiteit van informatievoorziening op social media; - effectiviteit van sociale media; - (groei) aantal volgers en websitebezoekers, gedrag op website, visuele en tekstuele kwaliteit website en bijdragen op social media.
Evenementen en persconferenties Evenementen (waaronder publiekstrekkende evenementen en persconferenties) zijn voorbereid, georganiseerd en begeleid. Persinformatie is samengesteld en verspreid.	- tijdige voorbereiding; - invulling aansluitend op beoogd doel en beleving; - bijdragen in- en externen conform afspraken; - waardering van evenementen door deelnemers.
Effectmeting communicatie-activiteiten De resultaten en het effect van concrete communicatie-activiteiten zijn gemeten met behulp van daarop toegesneden onderzoeken en de uitkomsten zijn gerapporteerd.	- inzicht in effect van concrete communicatie-activiteiten; - beschikbaarheid resultaten binnen geldende termijn.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER MARKETING & COMMUNICATIE I	MEDEWERKER MARKETING & COMMUNICATIE II	MEDEWERKER MARKETING & COMMUNICATIE III	+
Scope	Zie functieomschrijving en NOK medewerker social media	- operationeel verzorgen en beheren van (bijdragen op) social media; - in opdracht realiseren van overige online en offline communicatiemiddelen; - organiseren van kleine c.q. vaak terugkerende evenementen.	- zelfstandig realiseren van alle online en offline communicatiemiddelen; - organiseren persconferenties en niet-routinematige publiekstrekkende evenementen.	Aanvullend: - gericht op een internationale doelgroep.	Zie functieomschrijving en NOK manager sales & marketing
Bijdragen aan marketing- en communicatiebeleid		- aandragen van ideeën voor nieuwe producten en/of diensten.	- aanleveren van uitgewerkte input voor marketing- en communicatiebeleid.	- adviseren over marketingbeleid; - ontwikkelen en implementeren van communicatiebeleid voor het eigen bedrijfsonderdeel binnen kaders van centraal communicatiebeleid.	
Positie in het bedrijf		- de vakinhoudelijk leidinggevende is dichtbij en bereikbaar.	- de direct leidinggevende is niet-vakinhoudelijk, waardoor sprake is van een grote zelfstandigheid.	Aanvullend: - verantwoordelijk voor een internationaal afzetgebied.	
Aard externe contacten		- binnen bestaande contracten opdracht geven aan en afstemmen met externe dienstverleners.	- contractafspraken maken met externe dienstverleners; - onderhouden van contacten met lokale ondernemers, politiek.	- aangaan en onderhouden van (strategische) relaties (branche, politiek etc.) als vertegen-woordiger van de organisatie op decentraal niveau.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk en denkniveau; - kennis van interne procedures, systemen en uitingsvormen; - kennis van social media.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - vakinhoudelijke kennis; - kennis van doelgroep, relevante media, huisstijl, e.d.; - kennis van ten minste één vreemde taal.	- hbo werk- en denkniveau; - diepgaande kennis eigen vakgebied; - kennis van doelgroep, relevante media, huisstijl, e.d.; - kennis van één tot twee vreemde talen.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249561a/cl/sb/091024

Medewerker sales II

Context

De medewerker sales II **vergroot de omzet** voornamelijk vanuit de binnendienst door (ondersteuning van) **marktverkenning/beursbezoek en acquisitie** (outbound) binnen de gedefinieerde doelgroepen. De doelgroep betreft **zakelijke accounts** voor zalenverhuur en overnachtingen alsook **particuliere aanvragen**. De medewerker sales II **behandelt aanvragen**, **adviseert potentiële klanten** over (on)mogelijkheden en kosten, **stelt offertes op** en bewaakt de opvolging. Voorts **coördineert** de medewerker de **voorbereiding** en draagt de boeking over aan betrokken afdelingen/functionarissen. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Acquisitie Oriënterend marktonderzoek heeft geleid tot inzicht in (behoeften van) mogelijke doelgroepen. Potentiële relaties zijn benaderd, geïnformeerd en geïnteresseerd, middels bezoeken, presentaties en rondleidingen. Wensen en behoeften van klanten zijn geïnventariseerd en vertaald in offertes. Uitstaande offertes zijn bewaakt.	- bruikbaarheid verzamelde informatie; - slagingspercentage acquisitie; - prospecttevredenheid; - conform procedure, werkmethodes; - tijdige opvolging uitstaande offertes; - opbrengst uit nieuwe contacten.
Behandeling aanvragen Na opdracht is de klant geadviseerd over uitvoering binnen de budgettaire mogelijkheden. Overeengekomen afspraken zijn bevestigd. Collega's van uitvoerende afdelingen zijn geïnformeerd over afspraken en bijzonderheden. Met externe dienstverleners zijn binnen contractvoorwaarden operationele afspraken gemaakt. Eventuele problemen en/of klachten zijn afgehandeld.	- kwaliteit advies; - klanttevredenheid (tijdens proces/ achteraf); - optimale klachtafhandeling; - conform procedure, werkmethodes; - tijdige en volledige informatie-uitwisseling; - inhuur diensten/faciliteiten binnen contractcondities.
Registratie en databeheer Contacten, bezoeken, bezoekresultaten zijn geregistreerd in (klant- en leveranciers)systemen.	- juiste, tijdige en volledige vastlegging; - systemen actueel; - tijdige en juiste accordering facturen.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER SALES I	MEDEWERKER SALES II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker winkelverkoop	- bespreken en overeenkomen van standaard pakket van faciliteiten en arrangementen.	- bespreken en overeenkomen van een flexibel pakket van faciliteiten en arrangementen; - voeren van acquisitiegesprekken met regionale, relatief kleine accounts.	Zie functieomschrijving en NOK accountmanager
Vrijheidsgraden		- kiezen uit vaste formats. Bij maatwerk dient de leidinggevende te worden geraadpleegd; - leidinggevende is door fysieke nabijheid te raadplegen.	- zelfstandig doorvoeren klantspecifieke klantwensen door het (binnen kaders) modificeren van arrangementen; - in geval van relatief kleine accounts zelfstandig nemen van beslissingen over offertes, klachtafhandeling en inhuur van diensten en faciliteiten.	
Aard klantcontact		- klantcontact is informerend.	- klantcontact is adviserend.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.; - ervaring in een vergelijkbare functie.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	

RF249562a/cl/sb/091024

Medewerker reserveringen II

Context

De **medewerker reserveringen II** is de backoffice van de sales-afdeling en **verwerkt** de door sales of online binnengekomen **individuele en groepsreserveringen** (inbound). De medewerker reserveringen II **verstrekt informatie** over (on)mogelijkheden van de aanvraag (met name beschikbaarheid), **stelt standaard-offertes op** en **verwerkt boekingsgegevens**. Afwegingen vinden voornamelijk plaats binnen geldende kaders en richtlijnen m.b.t. de optimalisatie van de bezetting en opbrengst. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afhandeling reserveringen Aangevraagde reserveringen zijn gecontroleerd en verwerkt in het systeem. Wensen van aanvragers (bijv. data/aantallen) zijn met hen doorgenomen en zij zijn geïnformeerd over (on)mogelijkheden. Mogelijkheden voor upsell zijn benut. Offertes zijn verstuurd en conform richtlijnen zijn eventuele kortingen verstrekt.	- juist verwerkte aanvragen; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie); - mate van upselling; - tijdig informeren van aanvragers; - juist vastgelegde boekingen.
Opties en wijzigingen Afgegeven opties zijn geregistreerd en de opvolging is bewaakt in de vorm van het opnemen van contact om opties definitief te maken en de behandeling van eventuele wijzigingen (annuleringen, overboekingen etc.)	- tijdige opvolging opties; - juistheid verwerkte wijzigingen; - conform voorschriften (instructie, werkmethoden).
Rapportages Periodiek en op verzoek zijn rapportages verstrekt met betrekking tot reserveringen, kameromzetten etc.	- tijdigheid en volledigheid van gegevens/overzichten.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER RESERVERINGEN I	MEDEWERKER RESERVERINGEN II	MEDEWERKER RESERVERINGEN III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker winkelverkoop	- uitvoeren van administratieve en ondersteunende werkzaamheden.	- toetsen en behandelen van reserveringen en opstellen offertes; - bewaken van opties.	Aanvullend: - coördineren van de voorbereiding van een geplaatste boeking en van de overdracht hiervan aan collega-afdelingen.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker sales
Vrijheidsgraden		- uitvoeren van werkzaamheden volgens instructies van collega's en/of volgens richtlijnen.	- zelfstandig uitvoeren van werkzaamheden, waarbij teruggevallen kan worden op (globale) richtlijnen.	- idem als medewerker reserveringen II.	
Klantcontact		- niet van toepassing.	- informeren van klanten en hen bewegen tot aanvullende producten/diensten.	- (outbound) contact zoeken met nieuwe/bestaande relaties binnen een specifiek segment/accountgroep t.b.v. acquisitie/actieve verkoop.	
Leidinggeven		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- aansturen van een groep medewerkers als 1e medewerker of supervisor.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van geautomatiseerde systemen; - kennis van interne procedures en werkmethoden.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van operationeel leidinggeven.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249563a/cl/sb/091024

Medewerker winkelverkoop II

Context

De **medewerker winkelverkoop II verkoopt artikelen** vanuit een verkooppunt en draagt zorg voor de juiste **presentatie en beschikbaarheid** van de **artikelen**. Afhankelijk van de aard van de artikelen (b.v. verse voedingsartikelen) verricht hij/zij **eenduidige bereidingswerkzaamheden** (snijden, afbakken, portioneren). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Verkoop en afrekening Klanten zijn vriendelijk en correct te woord gestaan. Bestellingen zijn opgenomen, vragen zijn beantwoord en klanten zijn bewogen tot aanvullende aankopen. De artikelen zijn efficiënt en correct in het (kassa)systeem ingevoerd c.q. gescand. Het eindbedrag is afgerekend op de door de klant gewenste wijze (bankpas, creditcard of contant). Zo nodig is wisselgeld berekend en teruggeven en/of zijn valuta omgerekend.	- klanttevredenheid; . snelheid service; . wijze van benadering; . uitstraling winkel; - gemiddelde bonwaarde; - verkoopomvang aanbiedingen; - correcte afrekening; . aantal/omvang kasverschillen; . juiste omrekening valuta; - conform voorschriften (instructie, werkmethoden).
Verkoopondersteuning Schappen, artikelen en prijzen zijn aantrekkelijk en conform voorschriften gepresenteerd en voorraden zijn bijgevuld en gespiegeld in schappen en vitrines. Artikelen zijn indien van toepassing gesneden, geportioneerd, afgebakken, opgewarmd, belegd etc. Bij het opmaken van bestellingen, uitwerken van reclameacties, inrichten van etalages en productuitstallingen etc. is assistentie verleend.	- juist opgeslagen goederen; - tijdig gevulde schappen/vitrines; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Afsluiting kassa Aan het einde van een dienst en/of werkdag is de kassa afgesloten. Geld is geteld en de afrekenstaat is opgemaakt. Het in de kassa aanwezige geld is gecontroleerd en opgeborgen of afgestort op voorgeschreven wijze. Eventuele verschillen zijn verklaard.	- volgens procedure/voorschrift; - verklaarbaarheid kasverschillen.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden Werk-, opslagruimte en verkooppunt zijn netjes en schoon achtergelaten.	- schoon en opgeruimd verkooppunt; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het verplaatsen van (dozen) goederen en artikelen;
- lopend en staand werken en soms bukken/reiken bij het stapelen/wegzetten van artikelen;
- kans op vingerletsel bij het hanteren van messen en bedienen snijmachine.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER WINKELVERKOOP I	MEDEWERKER WINKELVERKOOP II	MEDEWERKER WINKELVERKOOP III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- werkzaamheden grotendeels achter de schermen; - vervullen van een ondersteunende rol ten opzichte van de winkelmedewerkers;	- zelfstandig en allround uitvoeren van verkoopwerkzaamheden (presentatie, verkoopgesprekken, -ondersteuning, kassa en opruimen).	Aanvullend: - plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers; - doen van voorstellen voor reclame-acties, productuitstallingen en etalage-inrichting.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker reserveringen medewerker sales
Klantcontact		- geen noemenswaardig klantcontact	- alle klantcontacten	- idem als medewerker winkelverkoop II.	
Operationeel aansturen		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- als 1e medewerker aansturen van een aantal collega's.	
Opleiding en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften, systemen en procedures.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - ervaring met operationele aansturing; - ervaring met plaatsen van bestellingen.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	**4**	

RF249564a/cl/sb/091024

Medewerker social media II

Context

De medewerker **social media II** draagt bij aan het **imago** en de **naamsbekendheid** van (diensten, faciliteiten en arrangementen van) het bedrijf door het (mede) **ontwikkelen en plaatsen van content** op voor het bedrijf relevante socialmediakanalen en door het namens het bedrijf volgen van en reageren op reacties op posts. Het is voor de functie van belang goed op de hoogte te blijven van **trends en ontwikkelingen** op het gebied van social media en van ontwikkelingen bij concurrenten. De medewerker social media II is ook verantwoordelijk voor **continue effectmeting**. De functie werkt regelmatig samen met externen, zoals digital marketeers en vormgevers. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Bijdrage (social media) campagnes Op basis van inzicht in trends en ontwikkelingen op het gebied van social media en influencing zijn ideeën naar voren gebracht voor socialmedia-acties en campagnes, inclusief doel, inhoud, doelgroep(en) en budget.	- inzicht in ontwikkelingen; - onderbouwde plannen (resultaat, inhoud, vorm, planning, budget); - acceptatie van/draagvlak voor voorstellen; - impact op positionering en (naams)bekendheid van het bedrijf.
Realisatie content Aansluitend op de vastgestelde invulling van online acties en campagnes en/of in opdracht van collega's is content ontwikkeld, voorgelegd aan de leidinggevende of specialistische collega en gepost.	- realisatie beoogd effect; - inhoud, vorm conform kwaliteitseisen; - binnen gestelde termijn, budget; - tevredenheid interne opdrachtgever; - bijdragen in- en externen conform afspraken; - volgens huisstijl.
Beheer social media en website Er zijn actief (zowel proactief als reactief) posts geplaatst op social media en reacties daarop zijn gerepost. De informatie op de website van het bedrijf is actueel, aantrekkelijk en correct.	- actualiteit van informatievoorziening op social media; - actualiteit van informatievoorziening op de website; - activiteit op social media; - effectiviteit van de inzet van sociale media; - (groei) aantal volgers en websitebezoekers, gedrag op website, visuele en tekstuele kwaliteit website en bijdragen op social media.
Netwerk en samenwerking influencers Op basis van inzicht in (doelgroepen van) influencers zijn potentiële influencers na interne afstemming benaderd, geïnformeerd en geïnteresseerd in samenwerking. Met influencers afgesloten contracten zijn gemonitord op het nakomen van afspraken. Influencers zijn begeleid bij het opnemen van hun content in relatie tot het bedrijf.	- realisatie beoogd effect; - relevant netwerk van influencers; - influencers passend bij imago van het bedrijf; - gewenste branding/positionering.
Effectregistratie De resultaten en het effect van de inzet van social media (aantal views, aantal doorkliks, e.d.) zijn bijgehouden/gemeten en gerapporteerd. Op basis van resultaten zijn ideeën naar voren gebracht voor de keuze van apps, de frequentie van posts, schrijfstijl, etc.	- inzicht in effect van communicatie via social media, realisatie KPI's; - kwaliteit van analyse; - basis voor evaluatie en bijsturing.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER SOCIAL MEDIA I	MEDEWERKER SOCIAL MEDIA II	+
Scope	Geen referentiefunctie beschikbaar	- operationeel verzorgen en beheren van (repeterende) posts en reposts op social media; - in opdracht en na akkoord plaatsen, updaten en verwijderen van content op de website.	- zelfstandig bedenken en plaatsen van posts en reposts; - zelfstandig beheren van content op de website.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker marketing & communicatie
Bijdrage socialmediacampagnes		- aandragen van ideeën voor acties en campagnes.	- aanleveren van uitgewerkte input voor acties en campagnes (resultaat, inhoud, vorm, planning, budget).	
Ontwikkelen content		- alleen vaak voorkomende en/of repeterende content.	- ook ontwikkelen van nieuwe content en deze voorleggen aan specialistische collega of leidinggevende.	
Aard contacten met influencers		- onderhouden van operationele contacten met influencers; - ondersteunen bij de organisatie van opnames, afspraken e.d.	- zelfstandig contacten onderhouden met influencers; - organiseren en mede bedenken van opnames van/met influencers.	
Opleiding en ervaring		- mbo 3 werk en denkniveau; - kennis van interne procedures, systemen en uitingsvormen; - kennis van social media.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van doelgroep, relevante media, huisstijl, e.d - uitstekende beheersing Nederlandse taal.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	

RF249649/cl/sb/091024

ACCOUNTMANAGER II

Context

De **accountmanager II** is verantwoordelijk voor **behoud en uitbouw van de omzet** bij bestaande en nieuwe klanten in een toegewezen accountgroep/segment. Hij/zij werkt binnen een vooraf gedefinieerd en aangereikt verkoopplan en vastgesteld prijs- en productbeleid. Accountgroepen betreffen vooral **zakelijke accounts** met een substantiële vraag naar **accommodatie** (zalen en/of overnachtingen). Hij/zij beheert de bestaande accounts, adviseert hen en **realiseert upselling**. De accountmanager II werkt vooral vanuit de buitendienst. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Marktverkenning en accountplannen Vanuit inzicht in behoeften van de markt, activiteiten van concurrenten en vanuit inzicht in de commerciële doelstellingen van het bedrijf zijn accountplannen uitgewerkt - inclusief commerciële doelen, opbrengsten en kosten - en zijn voorstellen gedaan voor leads, arrangementen, prijzen e.d.	- aansluitend bij ontwikkelingen in de markt en behoeften/kansen die spelen bij klanten; - aansluitend bij commerciële doelstellingen, begroting van het bedrijf etc.; - aantal en omvang leads; - aantal (door leidinggevende) overgenomen voorstellen; - onderbouwde sales-/accountplannen; - draagvlak/acceptatie van plannen bij betrokkenen.
Marktbewerking en acquisitie Bestaande en potentieel nieuwe klanten zijn actief benaderd, met als doel het verleiden tot aankoop van producten en diensten, inspelend op de specifieke bedrijfsvoering van (potentiële) klanten en resulterend in aan de leidinggevende ter goedkeuring voorgelegde afspraken, samenwerkingsovereenkomsten en/of offertes. Door regelmatige afstemming met bestaande klanten is er inzicht verkregen in hun toekomstige plannen en is upselling en/of cross-selling gerealiseerd. Het bedrijf is vertegenwoordigd op bijeenkomsten, beurzen en bij bijzondere gebeurtenissen van relaties.	- omzet (totaal, per klant); - toegang tot relevante personen bij bestaande en potentieel nieuwe klanten; - marktaandeel in het afzetgebied; - aantal aanvragen voor offertes; - kwaliteit offertes; - % geaccepteerde offertes; - inzicht in toekomstplannen bestaande klant; - aantal bezochte bijeenkomsten, beurzen, e.d.
Relatiebeheer Het relatiebeheer met klanten is effectief vormgegeven met als doel het bestendigen van de relatie en het binden van klanten en daarmee borgen van de klantrelatie, ook op de langere termijn. De after-sales is tijdig en met zorg en aandacht verzorgd.	- stabiele klantrelatie met vaste klantcontacten; - frequentie, kwaliteit van afstemming met bestaande klanten; - effectief inspelen op en afhandelen (dreigende) issues; - mate waarin klant bereid is adviezen te accepteren; - klanttevredenheid; - tijdige opvolging sales-proces.
Registratie en rapportage Feitelijke commerciële resultaten zijn gerapporteerd, inclusief de oorzaak van afwijkingen ten opzichte van (commerciële) doelstellingen, kpi's. Relevante marktinformatie (vanuit klantbezoeken, deelname aan commerciële activiteiten, kennis van de concurrenten, etc.) is vastgelegd en gedeeld als input voor (het bijstellen van) commerciële plannen.	- beschikbaarheid van rapportages/informatie; - juistheid conclusies/samenvattingen; - inzicht in de oorzaak van afwijkende commerciële resultaten; - onderbouwde input voor evaluatie en bijstelling commerciële plannen.

Bezwarende omstandigheden

Kans op letsel als gevolg van deelname aan het wegverkeer.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ACCOUNTMANAGER I	ACCOUNTMANAGER II	+
Vrijheidsgraden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker sales	- proactief benaderen van potentiële klanten binnen het opgedragen accountplan (eventueel geconcretiseerd in bel-/bezoeklijsten). - draaiboek, productie en assortiment zijn een gegeven. Maatwerk is beperkt tot keuze uit het bestaande en voorleggen van afwijkingen aan de leidinggevende.	- opstellen en ter goedkeuring voorleggen van accountplannen op basis van gegeven doelstellingen, segmentering en marktgegevens - bieden van maatwerkoplossingen voor klanten door het samenstellen van klantspecifieke arrangementen, die achteraf door de functiehouder verklaard worden naar de eigen organisatie. De accountmanager II is adviserend rondom (standaard)prijsstelling van niet-standaard producten/diensten.	Zie functieomschrijving en NOK manager sales & marketing
Typering klant		- minder complexe klanten met een (redelijk) vast vraagpatroon; - vaak bestaande relaties; - contactpersoon is veelal de feitelijke opdrachtgever.	- voornamelijk nieuwe klanten; - key-accounts (omzet > € 15.000 per jaar). - contactpersoon is de feitelijke opdrachtgever of vakinhoudelijk specialist van de afnemende organisatie en/of professionele intermediair.	
Financiële invloed		- enige onderhandelingsruimte aangaande contractcondities, waardoor er invloed is op de marge binnen vaste kortingstaffels.	- adviseren over standaard prijsstelling van arrangementen en producten, waardoor er invloed is op standaard marges.	
Rol accountmanager		- gericht op overtuigen van de klant; - uitwisselen van informatie met binnendienst/interne afdelingen.	- gericht op adviseren van de klant en van de interne (commerciële) organisatie.	
Opleiding en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	

F249650/cl/sb/091024

Manager sales & marketing II

Context

De **manager sales & marketing II stuurt** de **commerciële** (decentrale) **afdeling** van het bedrijf **aan** (hiërarchisch aansturen van 4 tot 6 medewerkers). Op basis van aangeleverd marktonderzoek en omzetdoelstellingen stelt hij/zij de jaarlijkse **sales- en marketingplannen** op voor de binnen de doelgroep, het segment of de regio vallende vestigingen en vertaalt deze plannen vervolgens naar **concrete accountplannen**. Aan de hand van targets en toegewezen budgetten stuurt hij/zij zijn medewerkers bij. De manager sales en marketing draagt zelf zorg voor het beheer van **key accounts** en stelt **periodieke managementrapportages** op ter verantwoording van de resultaten. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Commerciële planvorming Vanuit onderzoek naar en inzicht in behoeften van (potentiële) klantgroepen, bewegingen van concurrenten en vanuit inzicht in de commerciële strategie van het bedrijf zijn jaarplannen voor sales & marketing uitgewerkt. De jaarplannen zijn vertaald in concrete plannen per accountgroep, regio etc. inclusief commerciële en financiële doelstellingen.	- kwaliteit markt- en concurrentiegegevens; - aansluitend bij ontwikkelingen in de markt en behoeften van (potentiële) klantgroepen; - aansluitend bij commerciële strategie, bedrijfsbeleid en -formule; - draagvlak voor/acceptatie van plannen.
Realisatie doelen afdeling De beoogde doelen en resultaten op het gebied van sales & marketing zijn gerealiseerd. Budgetten zijn bewaakt en behaald. Bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing.	- realisatie doelen en kpi's (omzet, marge, bezettingsgraad); - adequaat bewaakte en behaalde budgetten; - effectieve bijsturing bij (dreigende) issues, verstoringen.
Key account management Bestaande en potentiële key accounts zijn actief benaderd, met als doel het verleiden tot aankoop van producten en diensten, inspelend op hun specifieke bedrijfsvoering en resulterend in afspraken, samenwerkingsovereenkomsten en/of offertes. Door regelmatige afstemming met bestaande key accounts is er inzicht verkregen in hun toekomstige plannen en is upselling en/of cross-selling gerealiseerd. Het bedrijf is vertegenwoordigd op bijeenkomsten, beurzen en bij bijzondere gebeurtenissen van relaties.	- omzet (totaal, per klant); - toegang tot relevante personen bij bestaande en potentieel nieuwe klanten; - marktaandeel in het afzetgebied; - aantal aanvragen voor offertes; - kwaliteit offertes; - % geaccepteerde offertes; - inzicht in toekomstplannen bestaande klant; - aantal bezochte bijeenkomsten, beurzen, e.d.
Relatiebeheer Het relatiebeheer met key accounts is effectief vormgegeven met als doel het bestendigen van de relatie en het binden van klanten en daarmee borgen van de klantrelatie, ook op de langere termijn. De after-sales is tijdig en met zorg en aandacht verzorgd.	- stabiele relatie met key accounts; - frequentie, kwaliteit van afstemming met bestaande klanten; - effectief inspelen op en afhandelen (dreigende) issues; - mate waarin klant bereid is adviezen te accepteren; - tevredenheid key accounts; - tijdige en zorgvuldige opvolging sales-proces.

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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Rapportage en verantwoording Periodiek zijn operationele resultaten gerapporteerd zodat inzicht ontstaat in ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.o.v. kpi's en budgetten.	- juistheid, volledigheid, tijdigheid rapportages; - inzicht in resultaten, ontwikkelingen, bijzonderheden, (oorzaken van) afwijkingen; - basis t.b.v. evaluatie en bijstelling beleid, (jaar)plannen.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MANAGER SALES & MARKETING I	MANAGER SALES & MARKETING II	MANAGER SALES & MARKETING III	+
Verantwoordelijkheid	Zie functieomschrijving en NOK accountmanager	- (operationeel) aansturen van minder dan 4 medewerkers; - de sales & marketing voor één reguliere vestiging van het bedrijf.	- hiërarchisch aansturen van 4 tot 6 medewerkers; - de sales & marketing voor een beperkt aantal vestigingen met eenzelfde signatuur/positionering.	- hiërarchisch aansturen van aanzienlijk groter aantal medewerkers; - ook aansturen andere disciplines (zoals reserveringen); - de sales & marketing voor: . een bepaald segment voor de gehele organisatie (vanuit hoofdkantoor) of . een specifieke regio met meerdere (verschillende) vestigingen die vragen om een andere commerciële benadering.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Scope		- middellange termijn (enkele maanden); - reactief karakter: . vertalen bedrijfsbeleid; . reageren op externe invloeden zoals evenementen.	- middellange tot lange termijn; - proactief karakter: . leveren van input aan bedrijfsbeleid; . ook initiëren van acties en evenementen.	- lange termijn (> 1 jaar); - sterk proactief karakter: . anticiperen op toekomstige ontwikkelingen binnen eigen vakgebied/segment; . adviseren van commercieel eindverantwoordelijke.	
Type arrangementen		- standaard arrangementen als gevolg van de aard van de formule van de organisatie (positionering/segment).	- ook maatwerk arrangementen en oplossingen.	- voornamelijk maatwerk arrangementen en oplossingen	
Inkoopkennis gesprekspartner		- gesprekspartner heeft inkoop niet als hoofdaandachtsgebied.	- gesprekspartner heeft enige kennis van en ervaring met inkoop.	- gesprekspartner is een professionele intermediair voor de feitelijke afnemer of is specialist binnen de afnemende organisatie (inkoopmanager).	

Opleiding en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - kennis van formule, faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	- hbo/wo werk- en denkniveau; - inzicht in marktontwikkelingen binnen eigen segment/ doelgroep/regio; - kennis van faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	- wo werk- en denkniveau; - inzicht in trends en ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied; - kennis van faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.; - kennis van systemen, procedures en werkmethoden.	
Functiegroep		**9**	**10 (referentie)**	**11**	

RF249651/cl/sb/091024

Medewerker wellness II

Context

De **medewerker wellness II** komt overwegend voor in het grote hotelbedrijf dat beschikt over een eigen wellness-faciliteit. Hij/zij draagt zorg voor de **uitvoering van algemene en enkele specialistische schoonheidsbehandelingen** op het gebied van gezicht, lichaam of wellness, dan wel cosmetische hand-, nagel- en voetverzorging. De medewerker wellness II genereert een positieve bijdrage aan de bedrijfseconomische resultaten door een **efficiënt tijdsgebruik** en **realisatie van omzet van cosmeticaproducten**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Intake en voorbereiding Afspraken met cliënten zijn ingepland. Cliënten zijn ontvangen, hebben een intakegesprek en de anamnese is opgenomen. De (huid)conditie is beoordeeld en dient als input voor het uitbrengen van een advies over het behandelplan. De benodigde apparatuur en hulpmiddelen zijn gereed gemaakt.	- volledigheid voorgeschiedenis; - ontspannenheid cliënt; - juistheid inschatting conditie; - herkenbaarheid behandelplan cliënt; - hygiëne apparatuur/hulpmiddelen.
Uitvoering behandeling Behandelingen zijn volgens het afgesproken behandelplan uitgevoerd. De cliënt is geadviseerd en geïnstrueerd over het gebruik van cosmetica- en lichaamsverzorgende producten.	- conform voorschriften/procedure; - begrip instructies/adviezen; - in aansluiting op cliëntvraag.
Verkoop van cosmeticaproducten Geschikte cosmeticaproducten voor de cliënt zijn onder de aandacht gebracht en eventueel verkocht.	- gerealiseerde omzet; - cliënttevredenheid; - omvang kasverschillen.
Afronding en administratieve opvolging Met de cliënt is afgerekend en eventuele vervolgafspraken zijn gemaakt. Het klantendossier is tijdig bijgewerkt. Gedurende de shift zijn ondersteunende werkzaamheden verricht, o.m. opruimen van de werkomgeving, controleren van voorraden, verzorgen van de was e.d.	- % terugkerende cliënten; - juistheid gehanteerde tarieven; - conform normtijd; - juistheid klantendossier; - ordelijkheid/netheid werkomgeving; - inzicht in voorraad.

Bezwarende omstandigheden

- veelal plaatsgebonden werk;
- hinder van geuren/chemicaliën bij het verwerken van/werken met specifieke producten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER WELLNESS I	MEDEWERKER WELLNESS II	MEDEWERKER WELLNESS III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar -	- uitvoeren van door anderen opgestelde behandelplannen; - verrichten van ondersteunende werkzaamheden (opruimen, verzorgen van de was e.d.).	Aanvullend: - het doen van een intake en het opstellen van een passend behandelplan voor de cliënt; - verkopen van cosmeticaproducten; - verzorgen van de administratieve afhandeling.	Aanvullend: - ontwikkelen en aanpassen van nieuwe behandelingen t.b.v. profilering van het hotel.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Diversiteit behandelingen		- kennis en ervaring om slechts één behandelmethode toe te kunnen/mogen passen. -	- kennis en ervaring om diverse behandelingen uit te voeren, waaronder enkele specialistische. -	- kennis en ervaring tot het uitoefenen van een grote diversiteit aan behandelingen, waaronder ook veel specialistische; voetreflex-, hoofd- en hotstone-massages, pedicurebehandelingen en visagiebehandelingen. -	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- aansturen van een kleine groep medewerkers (<8) als eindverantwoordelijke.	
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau (schoonheidsverzorging of vergelijkbaar); - kennis van ten minste één behandelmethode.	- mbo 4 werk- en denkniveau (schoonheidsverzorging of vergelijkbaar); - kennis van eigenschappen en toepassingsconcept van tenminste één cosmeticalijn; - vaardigheid in het dagelijks gebruik van gebruikte geautomatiseerde systemen en computertoepassingen.	Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau - kennis van en ervaring met meerdere specialistische behandelingen; - kennis van ontwikkelingen en trends in (nieuwe) behandelingen.	
Functiegroep		**6**	**7 (referentie)**	**8**	

RF249687/dr/sb/091024

Disc/light/video jockey II

Context

De **disc/light/video jockey II** zorgt voor de **complete audiovisuele beleving** tijdens een evenement of optreden. Deze optredens/evenementen vinden veelal plaats in horecagelegenheden zoals discotheken, hotels, clubs, cafés en gelegenheden waar events en producties worden georganiseerd. Iedere functionaris heeft een eigen aandachtsgebied, waarbij de:

- **disc jockey II** verantwoordelijk is voor het entertainen van bezoekers door het **verzorgen van muziek;**
- **light jockey II** verantwoordelijk is voor de te leveren **belichting en lichteffecten** als onderdeel van een totaal entertainmentconcept of ter ondersteuning van muziek- of theateracts;
- **video jockey II** verantwoordelijk is voor de **videobeelden en/of bijzondere video-effecten** passend bij de muziek/voorstelling.

De **disc/light/video jockey II** stuurt 1 tot 3 (parttime) medewerkers vaktechnisch aan. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding Voorbereidingen t.a.v. de technische en artistieke elementen voor een evenement of productie zijn getroffen. Advies is gegeven over technische (on)mogelijkheden, wensen zijn besproken, apparatuur is ingesteld en geprogrammeerd en de benodigde materialen zijn aanwezig. Vooraf aan het optreden zijn professionele technici van artiesten begeleid en geïnformeerd over de apparatuur, bijzonderheden locatie e.d.	- onderbouwing advies; - in aansluiting op sfeer, publiek, tijdstip, seizoen, programmering, trends; - binnen budget; - conform voorschriften; - mate van professionaliteit.
Vormgeving en realisatie De visuele en auditieve elementen tijdens een evenement of productie zijn uitgevoerd en gecoördineerd, o.m. door het bedienen en afstemmen van audio-/video-/lichteffecten. Effecten zijn zo nodig bijgesteld.	- in aansluiting op sfeer, publiek, tijdstip, seizoen, programmering, trends; - conform voorschriften; - mate van professionaliteit; - tevredenheid artiesten, publiek, opdrachtgever.
Beheer apparatuur Apparatuur is beheerd en opgebouwd/afgebroken t.b.v. producties. Eventuele storingen zijn verholpen en werkzaamheden die uitbesteed moeten worden zijn gesignaleerd aan de leidinggevende. (Externe) technici zijn begeleid bij het uitvoeren van werkzaamheden.	- tijdige beschikbaarheid apparatuur; - aantal opgevolgde adviezen t.a.v. onderhoud; - tijdige en juiste signalering onderhoudsbehoefte; - tevredenheid externe technici.

Bezwarende omstandigheden

- lopend en staand, soms plaatsgebonden werken;
- werken in een omgeving met een clubachtige sfeer (harde muziek).

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	DISC/LIGHT/VIDEO JOCKEY I	DISC/LIGHT/VIDEO JOCKEY II	DISC/LIGHT/VIDEO JOCKEY III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- werken volgens een vaststaand programma; - weinig anticiperen t.a.v. sfeer, publiek; - werken met eenvoudige apparatuur zonder speciale effecten.	- werkt niet strikt volgens een vaststaand programma, er is ruimte voor improvisatie; - gedurende de productie is er continu geanticipeerd t.a.v. sfeer, publiek; - werken met apparatuur met speciale effecten.	Aanvullend: - ontwikkelen van nieuwe (ondersteunende) licht, video-effecten.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker programmering
Zelfstandigheid		- vakinhoudelijk leidinggevende is verantwoordelijk voor de voorbereiding en het beheer van de apparatuur.	- zelf verantwoordelijk voor de voorbereiding en het beheer van de apparatuur.	- idem disc/light/video jockey II.	
Externe contacten		- niet van toepassing. -	- externe technici begeleiden bij het uitvoeren van werkzaamheden. -	Aanvullend: - (binnen mandaat) afsluiten van contracten met externen voor technische ondersteuning. -	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- leidinggeven (als eindverantwoordelijke) aan een groep medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis over het eigen vakgebied (muziek, licht, video) - basis kennis over de (bediening van) apparatuur.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - diepgaande kennis over het eigen vakgebied (muziek, licht, video); - kennis van behoefte en voorkeuren van publiek/doelgroep; - (technische) kennis van de (bediening van) apparatuur.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau - enige leidinggevende ervaring; - kennis van actuele trends in muziek(ondersteuning), entertainment-ondersteuning e.d.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249688/dr/sb/091024

Medewerker programmering II

Context

De **medewerker programmering II** komt voor in horecagelegenheden zoals discotheken, hotels, clubs, cafés en gelegenheden waar events/producties worden georganiseerd. Hij/zij **levert input** aangaande producties, die (door creativiteit en inspelen op trends) in belangrijke mate de aantrekkelijkheid van de horeca onderneming bepalen. De medewerker programmering II **coördineert/regelt de uitvoering van producties** (tot ca. 250 gasten) met eigen en ingehuurde medewerkers en middelen. De **medewerker programmering II** stuurt 5 tot 20 (parttime) medewerkers vaktechnisch aan. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Aanzet en uitwerking programmering Trends en ontwikkelingen op het vakgebied zijn gesignaleerd en dienen als input omtrent het uitwerken van ideeën het opstellen van de planning voor producties. Het programma is uitgewerkt en vervolgens voorgelegd aan de bedrijfsleiding/opdrachtgever ter fiattering.	- actualiteit marktkennis; - in aansluiting op trends en doelgroep; - aantal conceptversies; - realistische prognoses/kosten.
Voorbereiding productie Ter voorbereiding van het event/de productie is een draaiboek opgesteld en verspreid, zijn artiesten en andere dienstverleners ingekocht, zijn afspraken met hen vastgelegd en zijn decorstukken, flyers en ander promotiedrukwerk geproduceerd.	- kwaliteit draaiboek (juiste mate van detaillering); - tijdige beschikbaarheid draaiboek; - binnen budget; - tijdige beschikbaarheid randvoorwaarden.
Voortgang productie De uitvoering van de productie is gecoördineerd/geregeld. Werkzaamheden zijn toegewezen, instructies zijn gegeven, afspraken met externen zijn gemonitord en voorkomende problemen zijn opgelost. Bijzonderheden zijn afgestemd met in- en extern betrokkenen. De voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en naleving van voorschriften is bewaakt.	- mate van inzicht draaiboek bij betrokkenen; - conform voorschriften; - begrip instructies; - kwaliteit uitvoering (volgens draaiboek); - klanttevredenheid; - incidentbeheersing.
Evaluatie productie Producties zijn geëvalueerd en verantwoording is afgelegd t.a.v. realisatie van kosten ten opzichte van het budget. Dit dient als input voor het doen van verbetervoorstellen.	- bruikbaarheid verbetervoorstellen; - realisatie binnen budget.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER PROGRAMMERING I	MEDEWERKER PROGRAMMERING II	MEDEWERKER PROGRAMMERING III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK Disc/light/video jockey	- sprake van of alleen uitwerken van de programmering of alleen uitvoeren van de productie.	- het uitwerken van de programmering; - voorbereiden en uitvoeren van de productie; - de voortgang van de productie monitoren; - uitvoeren van evaluaties na een productie.	- idem medewerker programmering II.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Leidinggeven		- niet van toepassing	- leidinggeven aan 5 tot 20 medewerkers (vaktechnisch).	- leidinggeven aan een grotere groep medewerkers (>20 medewerkers als eindverantwoordelijke).	
Scope		- kleinschalige meer eenduidige evenementen en/of terugkerende evenementen die slechts gemodificeerd dienen te worden	- coördineert/regelt de uitvoering van producties (tot ca. 250 gasten)	- eindverantwoordelijk voor het activiteitenprogramma van de gehele organisatie met een hoog trendsettend karakter; - eindverantwoordelijk voor grote en complexe (met uiteenlopende inhoud) producties (>250 gasten).	
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - ervaring met het programmeren van producties en events, uitvoeren van producties.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van trends en ontwikkelingen op het gebied van evenementen-organisatie; - ervaring met leidinggeven	Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau - aantal jaren relevante werkervaring (met het coördineren van producties).	
Functiegroep		**6**	**7 (referentie)**	**8**	

RF249689/dr/sb/091024

Medewerker sport & thermen II

Context

De **medewerker sport & thermen II** komt overwegend voor in het grote hotelbedrijf dat beschikt over eigen sport-/sauna-faciliteit. Hij/zij draagt zorg voor het **verlenen van service** aan gasten in de faciliteiten, het **geven van sportinstructie (groepslessen)** en **sportmassage**. Daarnaast is de functie verantwoordelijk voor de **beschikbaarheid/bruikbaarheid van de sport- en kuuromgeving** voor gasten. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Begeleiding en toezicht Gasten zijn geïnformeerd over en begeleid bij het gebruik van de beschikbare faciliteiten (bad, sauna, sportzaal). Er is toegezien op verantwoord gebruik van de faciliteiten en op de naleving van de bedrijfsregels, waarbij bij overtreding gasten hierop aangesproken en/of gecorrigeerd zijn. Eenduidige klachten van gasten zijn behandeld en complexe klachten zijn geëscaleerd naar leidinggevende.	- juiste informatieverstrekking; - mate van anticipatie op gastwens; - juiste bejegening; - klanttevredenheid; - volgens procedure.
Realisatie groepslessen Groepslessen zijn gegeven in een sportzaal of in het water volgens een vast programma/instructie en in aansluiting op de samenstelling van de groep. Gasten zijn begeleid bij de uitvoering van oefeningen.	- juiste inschatting belastbaarheid; - kwaliteit van instructie; - aard/omvang blessures gasten; - aantal terugkerende deelnemers; - mate van afwisseling oefeningen.
Realisatie sport- en ontspanningsmassage Volgens het standaard massageprogramma zijn sport- en ontspanningsmassages volgens afspraak gegeven. Eventuele aanpassingen o.b.v. wensen en/of specifieke omstandigheden van de gast zijn doorgevoerd.	- onderkenning problemen; - juiste doorverwijzing; - uitvoering conform voorschriften; - conform normtijd; - aantal terugkerende gasten.
Bruikbaarheid sport- en kuuromgeving De apparatuur, vloeren en ruimtes zijn schoon en drooggehouden en sauna's zijn in werking gesteld. Standaard controles (water, sauna e.d.) zijn uitgevoerd en geregistreerd, waarbij afwijkingen zijn gemeld.	- conform voorschriften (hygiëne, waarden etc.); - juistheid, volledigheid registratie; - tijdig melden van afwijkingen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het incidenteel begeleiden van minder-validen en bij het uitvoeren van massages;
- veel staan en inspannende houdingen bij het geven van sportmassages en –instructie;
- hinder van werken in een warme en vochtige ruimte;
- fysieke belasting en kans op blessures.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER SPORT & THERMEN I	MEDEWERKER SPORT & THERMEN II	MEDEWERKER SPORT & THERMEN III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- informeren, begeleiden van gasten; - toezien op verantwoord gebruik van de faciliteiten; - sport- en kuuromgeving schoon houden en controleren; - verrichten van assisterende werkzaamheden tijdens sportinstructies/groepslessen.	Aanvullend: - verzorgen van sport- en ontspanningsmassages volgens een vast programma; - verzorgen van groepslessen volgens een vast programma.	Aanvullend: - ontwikkelen van (vernieuwende) specifieke lessen/programma's	Geen referentiefunctie beschikbaar
Begeleiding collega's		- niet van toepassing. -	- niet van toepassing. -	- vaktechnisch aansturen van een kleine groep medewerkers. -	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van de werking van beschikbare faciliteiten/toestellen.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau (b.v. CIOS of vergelijkbaar); - kennis van de inhoud van groepslessen; - kennis van sportmassagetechnieken.	Aanvullend: - mbo 4 werk- en denkniveau; - inzicht in trends en ontwikkelingen op sportgebied.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249690/dr/sb/091024

Toneelmeester/filmoperateur I

Context

De **toneelmeester/filmoperateur I** komt overwegend voor in bioscopen, zalencentra, clubs of grotere horecagelegenheden, waar toneel- en filmfaciliteiten aanwezig zijn. Hij/zij **leidt/regelt de operationele en technische werkzaamheden** voor het goede verloop van filmvoorstellingen en toneel- en muziekevenementen, van zowel amateur- als professionele gezelschappen in verschillende zalen. De **toneelmeester/filmoperateur I** geeft operationeel leiding aan 2 tot 3 (parttime) medewerkers. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Operationele aansturing Werkzaamheden zijn toegewezen aan medewerkers, aanwijzingen zijn gegeven en voor de beschikbaarheid van hulpmiddelen is gezorgd. De uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en naleving van voorschriften is bewaakt.	- aantal klachten; - begrip instructie; - efficiënte werkuitvoering; - voldoende hulpmiddelen; - aantal (terugkerende) klachten/problemen; - conform voorschriften.
Voorbereiding en uitvoering voorstellingen Voorstellingen zijn technisch voorbereid en uitgevoerd. Zaalverlichting, geluidsinstallaties en andere benodigde apparatuur zijn bediend en afgestemd op de wensen van klant/opdrachtgever en eventueel regisseur. Bij professionele gezelschappen zijn technici geassisteerd.	- conform afspraak; - aantal overgenomen adviezen; - aantal manco's tijdens voorstellingen; - tevredenheid klant/opdrachtgever.
Onderhoud Productieruimtes, film-, geluid-, belichtingsapparatuur e.d. zijn gecontroleerd en onderhouden. Bij eventuele verstoringen is de apparatuur tijdig gerepareerd. Specialistisch werk is, indien nodig, uitbesteed aan derden (in overleg met leidinggevende).	- veiligheid apparatuur; - aantal verstoringen; - tijdigheid onderhoud.
Marketing en publiciteit Geprogrammeerde en/of draaiende films/voorstellingen zijn actief gepromoot, o.m. door het leveren van input aan social media berichten en/of -campagnes en het etaleren van foto's en posters.	- tijdige aanlevering advertenties; - representativiteit promotie; - conform huisstijl.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het verplaatsen van decors/decorstukken en sluiten van de gordijnen (met behulp van touwen);
- werken op trappen/ladders bij het inregelen van de belichting en het ophangen van decorstukken (incidenteel);
- kans op letsel door het vallen van trappen/ladders.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	TONEELMEESTER/FILMOPERATEUR I	TONEELMEESTER/FILMOPERATEUR II	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar -	- leiden/regelen van operationele en technische werkzaamheden voor voorstellingen; - controleren en onderhouden van apparatuur; - zorg dragen voor promotie van nieuwe voorstellingen/films door het leveren van input aan social media of andere communicatie-uitingen.	- idem toneelmeester/filmoperateur I.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Verantwoordelijkheid		- heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende; - verantwoordelijk voor eigen afdeling/discipline (2 tot 3 (parttime) medewerkers); - verantwoordelijk voor operationele aansturing en personeelsbeheer.	- geeft leiding (als eindverantwoordelijke) aan een grotere groep medewerkers binnen het eigen vakgebied in een grootschalige organisatie met een groot aantal zalen en/of diverse locaties; - bredere verantwoordelijkheid aangaande andere afdelingen en/of disciplines (bar, garderobe, (technisch) beheer. -
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van (film)technische werkzaamheden; - kennis van actuele ontwikkelingen aangaande toneel/film(technieken).	Aanvullend: - mbo 4 werk- en denkniveau; - aantal jaren relevante werkervaring in leiding geven.	
Functiegroep		**6 (referentie)**	**7**	

RF249691/dr/sb/091024

Administratief Medewerker II

Context

De functie van **administratief medewerker II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, met een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratief werk in verschillende functies is ondergebracht. De administratief medewerker II is verantwoordelijk voor **(eenvoudige) administratieve en ondersteunende werkzaamheden** ten behoeve van de financiële afdeling, zoals het **verwerken en controleren van dagelijkse gegevens** en verzorgen van **eenduidige secretariële werkzaamheden.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Cijfermatige controle en gegevensverwerking Gegevens zijn gecontroleerd, verwerkt en ingevoerd, waarbij afwijkingen zijn gesignaleerd en gemeld bij betrokkenen. Grote afwijkingen of bijzonderheden zijn geëscaleerd naar de leidinggevende.	- juistheid en volledigheid; - nauwkeurigheid; - tijdige signalering en escalatie van afwijkingen; - tijdige oplevering van gegevens/overzichten.
Afdelingsondersteuning De afdeling is ondersteund in de uitvoering van eenduidige secretariële werkzaamheden (zoals het opstellen en verzenden van e-mails, archiveren van stukken en het aannemen en doorgeven van telefoongesprekken).	- kwaliteit van uitvoering; - foutloze notities, facturen, brieven, e.d.; - tijdige verzending van stukken; - conform huisstijl.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ADMINISTRATIEF MEDEWERKER I	ADMINISTRATIEF MEDEWERKER II	+
Typering bijdragen	- Geen referentiefunctie beschikbaar -	- gericht op de algemene administratieve ondersteuning van de afdeling; - reguliere werkzaamheden binnen afgebakende kaders en vastgestelde procedures; - repeterende en overzichtelijke taken; - overnemen van gekregen gegevens in bestanden/systemen.	- gericht op licht financieel administratieve taken; - complexere werkzaamheden waarbij eigen interpretatie van zaken soms vereist is; - repeterende en overzichtelijke taken; - eenvoudige voor- of nabewerkingen.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker crediteurenadministratie medewekrer financiële administratie
Aard en moeilijkheid controles		- één op één vergelijken van gegevens/cijfers; - afwijkingen zijn eenduidig waarneembaar; - afwijkingen worden gesignaleerd, zonder er conclusies aan te verbinden.	- vergelijken van gegevens/cijfers met verschillende bronnen/overzichten; - controleren en vaststellen van afwijkingen vragen om eenvoudige bewerking van gegevens; - bij afwijkingen vindt, op basis van eigen conclusies, navraag plaats bij betrokkenen en betreft uitwisseling van feiten.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met Excel en overige Office-programma's.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - basiskennis van financiële administratie; - praktisch inzicht in de opbouw en werking van de gehanteerde applicaties.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	

RF249591/cl/sb/091024

Chef debiteuren/crediteuren II

Context

De functie van **chef debiteuren/crediteuren II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, waarbij de aard en omvang van de geldstroom speciale aandacht voor de financiële logistiek in het algemeen en cashmanagement in het bijzonder nodig maakt. De chef debiteuren/crediteuren II is verantwoordelijk voor het **operationele geldstroombeheer en liquiditeitsbeheer**, de **coördinatie** en **controle** van de inkomende en uitgaande **facturenstroom** en draagt bij aan de **verbetering van het operationele financiële proces**. Geeft hiërarchisch leiding aan 3 tot 5 (parttime) medewerkers. Vanuit deze rol en positie worden **periodieke rapportages** (verantwoording van de in- en uitgaande geldstromen) verzorgd en de functie fungeert voor niet-routinematige werkzaamheden als **inhoudelijk specialist** binnen de afdeling. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Coördinatie inkomende/uitgaande geldstromen Door het aansturen van medewerkers en het coördineren van werkzaamheden binnen de afdeling debiteuren/crediteuren zijn financiële verplichtingen en vorderingen correct geboekt, geïnterpreteerd en betaald dan wel geïnd. Daartoe is afgestemd met andere afdelingen en zijn complexe zaken, zoals kredietaanvragen, betaalafspraken, incassovraagstukken voor met name grote relaties zelf afgehandeld.	- omvang afboekingen (totaal, per vestiging, per klant); - aantal debiteuren-, respectievelijk crediteurendagen; - nakoming termijnen/deadlines (belacties, aanmaningen, leveranciers e.d.).
Liquiditeitenbeheer Een liquiditeitsplanning is opgesteld en aan de hand van actuele geldstromen en andere relevante informatie periodiek geactualiseerd.	- volledige en tijdige verwerking mutaties; - tijdige signalering liquiditeitsproblemen.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
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 Rapportages over de voortgang, operationele resultaten, bijzonderheden e.d. zijn opgesteld en aangeleverd. Trends in omzet/afname en/of betaalgedrag/-condities per klant/leverancier zijn beoordeeld. Zowel de rapportage als de inzichten in trends dienen als input voor advies richting (betreffende) afdelingen/vestigingen.	- inzicht in resultaten en oorzaken van afwijkingen; - volledigheid en tijdigheid

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CHEF DEBITEUREN/ CREDITEUREN I	CHEF DEBITEUREN/ CREDITEUREN II	CHEF DEBITEUREN/ CREDITEUREN III	+
Scope	Zie functieomschrijving en NOK Medewerker financiële administratie medewerker debiteurenadministratie	- verantwoordelijk voor een kleinere afdeling; - naast coördineren, ook zelf meewerken; - niet verantwoordelijk voor geldstroom- en liquiditeitenbeheer.	- verantwoordelijk voor een gemiddelde afdeling; - alleen coördineren; - regulier geldstroom- en liquiditeitenbeheer.	- verantwoordelijk voor een grotere afdeling; - complexer geldstroom- en liquiditeitenbeheer (echter binnen vastgestelde limieten en procedures); - adviesrol richting management.	Zie functieomschrijving en NOK hoofd administratie
Type klant		- particuliere en klein-zakelijke klanten; - geen tot geringe mate van afwijkende betaalcondities.	- een minder omvangrijke (zakelijke) klantenportefeuille; - normale mate van afwijkende betaalcondities.	- het hebben van een omvangrijke (zakelijke) klantenportefeuille; - hoge mate van afwijkende betaalcondities.	
Leidinggeven		- niet van toepassing.	- 3 tot 5 parttime medewerkers.	- 5 > (parttime) medewerkers.	
Optimalisaties		- signaleren van knelpunten uit de dagelijkse praktijk.	- identificeren van knelpunten in operationele processen, administratieve verwerkingssystemen e.d. en het doen van verbetervoorstellen.	- adviezen uitbrengen t.a.v. processen en procedures; - zorg dragen voor de implementatie van optimalisaties.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van financiële administratie.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - beheersing van de gangbare kantoorapplicaties en ERP-systemen.	- hbo werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met het beheren van een geldstroom en liquiditeiten; - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249592/cl/sb/091024

Hoofd administratie II

Context

De functie van **hoofd administratie II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, met een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratief werk in verschillende functies is ondergebracht. Het hoofd administratie II geeft, als hiërarchisch **leidinggevende** van de afdeling (8 tot 10 (parttime) medewerkers), invulling en uitvoering aan de **gehele planning- en control-cyclus** (begroting, managementinformatie, verantwoordingsrapportages, optimalisatie AO/IC e.d.) en is verantwoordelijk voor het **realiseren van een betrouwbare en waarheidsgetrouwe financiële administratie en verslaglegging**, volgens de interne richtlijnen en wettelijke vereisten. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Aansturen en monitoring administratie De processen en uitvoering van de administratie zijn aangestuurd en gemonitord op voortgang en kwaliteit. Om dit te waarborgen zijn prioriteiten gesteld, zich voordoende problemen opgelost en veranderende wet- en regelgeving geïmplementeerd in administratieve voorschriften.	- tijdige oplevering; - juistheid en logica van cijfers; - volledigheid, juistheid specificaties en toelichtingen; - conform voorschriften (wet, company); - omvang werkachterstand.
Rapportage en verantwoording De (geconsolideerde) balans en de V&W zijn opgesteld en gecontroleerd op juiste verwerking van mutaties binnen het tijdvak, juiste doorbelasting van kosten, aansluiting activa, banksaldi e.d. Correcties zijn uitgevoerd. Periodiek is gerapporteerd naar holding en (centrale) directie waardoor inzicht ontstaat in cijfers en afwijkingen t.o.v. budgetten en prognoses. De externe accountant is begeleid en stukken zijn toegelicht en uitgelegd.	- (afwezigheid van) fouten in cijfers; - (optimale) verklaring afwijkingen en trends; - tijdige aanlevering; - akkoord externe accountant.
Planning & control De begroting is tijdig opgesteld waarbij budgethouders zijn gecoördineerd en begeleid en uitgangspunten zijn getoetst op haalbaarheid en onderlinge consistentie. Financiële consequenties zijn doorgerekend met de financiële positie van het bedrijf(sonderdeel) als uitgangspunt. In het lopende jaar zijn (ongewenste) ontwikkelingen of afwijkingen gesignaleerd en besproken. Financiële en bedrijfseconomische rapportages en overzichten zijn opgesteld, waarbij cijfers zijn toegelicht, afwijkingen t.o.v. begroting zijn verklaard naar (centrale) directie.	- conform jaarplanning; - verdedigbaarheid van de cijfers; - volledigheid aangeleverde stukken; - kwaliteit van de toelichtingen.

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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel. -
Optimalisatie administratieve bedrijfsvoering Procedures, werkmethoden en geautomatiseerde systemen zijn ondersteunend aan de bedrijfsvoering. Vanuit beleidsbesluiten en de feitelijke performance van de afdeling zijn verbetervoorstellen inclusief benodigde budgetten en consequenties van keuzes voor de hele organisatie uitgewerkt. Verbeteringen zijn uitgevoerd c.q. geïmplementeerd.	- 100% sluitende bevoegdheden; - naleving procedures door de lijn; - kosten uitvoering administratie.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD ADMINISTRATIE I	HOOFD ADMINISTRATIE II	HOOFD ADMINISTRATIE III	+
Diversificatie van de organisatie	Zie functieomschrijving en NOK administrateur	- groot zelfstandig horecabedrijf met hotel, restuarant en/of conferentiefaciliteiten.	- groot zelfstandig horecabedrijf met hotel, restaurant en conferentiefaciliteiten, bestaande uit meerdere vestigingen die apart aandacht nodig hebben en als afzonderlijke entiteiten in de administratie zijn opgenomen.	- onderdeel van een internationale keten.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Omvang/diversiteit afdeling		- 5 tot 8 (parttime) medewerkers.	- 8 tot 10 (parttime) medewerkers.	- 10 tot 15 (parttime) medewerkers.	
Aard adviesrol		Samenwerkend: - leveren van (ad hoc-)informatie gericht op het doorrekenen van alternatieven in het kader van de financiële planning (budgettering, begroting); - algemene analyse van resultaten.	Adviserend/sparrend: - sparren op (tactisch niveau) met directie en management (locatie, F&B manager, rooms division e.d.) in het kader van de financiële planning (budgetten, afzetprognoses e.d.) en de verklaring van de operationele resultaten; - analyse van toekomstscenario's en resultaten op vestigings- en corporate-niveau.	Aanvullend: - waarbij de internationale setting complicerend werkt door verschil in financieel denkkader.	
Complexiteit administratie		- directie/management stuurt op algemene cijfers; - overzichtelijke inrichting administratie en rekeningenschema.	- directie/management stuurt op details, waardoor diepgaande analyses nodig zijn; - complexe administratie met een zeer uitgebreid rekeningenschema om aan de informatiebehoeften te kunnen voldoen.	Aanvullend: - verzwaarde complexiteit doordat rapportage-eisen vanuit internationaal hoofdkantoor afwijken van de lokale behoeften.	

Inrichting administratieve organisatie		Actueel houden: - gericht op het aanpassen van richtlijnen en procedures; - inhoudelijke zaken (afschrijvingsgrondslagen, wetten en regelgeving e.d.) in samenspraak met externe accountant.	Adviserend: - gericht op het ontwikkelen en in stand houden van systemen en procedures; - adviserend t.a.v vaststelling normen-, waarderings- en afschrijvingsgrondslagen vanuit accountancy-standaards; - accountant heeft toetsende rol.	Aanvullend: - adviserend t.a.v. vaststelling normen-, waarderings- en afschrijvingsgronslagen vanuit perspectief van financiële planning en strategie.	
Kennis en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - kennis van de principes, methoden en technieken van de bedrijfsadministratie in een grote, zelfstandige horecaonderneming.	- hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van de principes, methoden en technieken van de bedrijfsadministratie in een (inter)nationaal opererende onderneming en de accounting-regels; - beheersing van de gangbare kantoorapplicaties en ERP-systemen.	- wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met de principes, methoden en technieken van de bedrijfsadministratie in een grote onderneming die onderdeel is van een internationale keten.	
Functiegroep		**9**	**10 (referentie)**	**11**	

RF249593/cl/sb/091024

Medewerker crediteurenadministratie

Context

De functie van **medewerker crediteurenadministratie II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, met een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratief werk in verschillende functies is ondergebracht. De medewerker crediteurenadministratie II is verantwoordelijk voor het **controleren en betaalbaar stellen van ontvangen facturen**, het **uitzoeken en oplossen van verschillen (orderbon/offerte/factuur)**, behandelen van ontvangen **betalingsherinneringen** en de correcte boekhoudkundige **verwerking van de inkoopfacturen** in de financiële administratie. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Controle en administratieve verwerking inkomende facturen Factuurgegevens zijn gecontroleerd waarbij vervolgens de facturen worden gefiatteerd en ingeboekt. Afwijkingen zijn gesignaleerd en ontbrekende gegevens zijn opgevraagd. Goedgekeurde facturen zijn betaalbaar gesteld en later gearchiveerd.	- aantal interne correcties achteraf; - tijdige verwerking (geen achterstand).
Registratie en informatie-uitwisseling Gegevens en afwijkingen zijn geregistreerd. Er vindt continu informatie-uitwisseling plaats met inkoop en/of leidinggevende over o.a. crediteuren, leveranciers en afwijkingen, met eventuele vervolgacties. Voor de juiste verwerking van facturen zijn gegevens over crediteuren actueel en volledig.	- volledigheid registraties en meldingen; - actualiteit, volledigheid crediteurgegevens.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER CREDITEURENADMINISTRATIE I	MEDEWERKER CREDITEURENADMINISTRATIE II	MEDEWERKER CREDITEURENADMINISTRATIE III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK administratief medewerker	- factuurcontrole beperkt tot vergelijken van bedragen, ontvangen goederen en gegevens leverancier; - op basis van zeer eenduidige regelgeving en koppeling naar de financiële administratie.	- factuurcontrole omvat aanvullend controle op de aansluiting met de bestelling en afwikkeling van afwijkingen; - actueel houden van crediteurengegevens voor verwerking in de financiële administratie.	- factuurcontrole omvat aanvullend controle op correcte hantering van contracten; - volledige verwerking in de financiële administratie, vanuit inzicht in kostensoorten en -plaatsen.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker financiële administratie
Samenwerking inkoop		- niet van toepassing.	- inhoudelijke afstemming met inkoop.	- adviesrol richting inkoop. -	
Optimalisatie		- niet van toepassing.	- signaleren en melden van (structurele) problemen.	- doen van verbetervoorstellen voor opbouw van kostensoorten en -plaatsen.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met Office-applicaties; - basiskennis van financiële administratie.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van geautomatiseerde financieel administratieve systemen en MS office.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249594/cl/sb/091024

Medewerker salarisadministratie II

Context

De functie van **medewerker salarisadministratie II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, met een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratief werk in verschillende functies is ondergebracht. De medewerker salarisadministratie II is verantwoordelijk voor de **voorbereiding en verwerking van salarisgerelateerde data** op basis van wet- en regelgeving met behulp van een digitaal salarissysteem. E.e.a. resulterend in een **correcte uitbetaling** van salarissen van bedrijfsmedewerkers en **verwerking in de financiële administratie** van het bedrijf. De medewerker verzorgt ook de **informatievoorziening** die betrekking heeft op de salarisbetaling en -inhouding aan medewerker/management en externe instanties. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Personeelsadministratie Personeelsdossiers zijn beheerd en mutaties en ziek- en herstelmeldingen zijn verwerkt. Trends en afwijkingen zijn tijdig gesignaleerd en gemeld.	- actualiteit gegevens; - tijdige melding mutaties aan instanties; - tijdige signalering trends en afwijkingen.
In- en externe informatievoorziening In- en externen zijn tijdig en juist geïnformeerd over wijzigingen en over salarisbetaling- en inhouding en bijbehorende deadlines. Vragen van medewerkers over salarisadministratie, sociale en fiscale regelingen, afdrachten e.d. zijn tijdig en juist beantwoord. Relevante documentatie is bijgehouden en gearchiveerd.	- juistheid en volledigheid; - tijdige informatieverstrekking; - tevredenheid medewerkers; - vindbaarheid gearchiveerde stukken.
Periodieke salarisverwerking Gegevens die invloed hebben op de salarisverwerking (o.m. verlof- en ziektegegevens) zijn verzameld en verwerkt. Regels m.b.t. toeslagen en inhoudingen zijn toegepast. Afwijkingen zijn tijdig gesignaleerd en gecorrigeerd. De informatie dient als input voor het aanmaken van betalingsopdrachten.	- tijdige verzending van bestanden; - aantal niet gesignaleerde afwijkingen; - juistheid en volledigheid; - tijdige aanmaak betalingsopdrachten; - actualiteit overzichten.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER SALARISADMINISTRATIE I	MEDEWERKER SALARISADMINISTRATIE II	MEDEWERKER SALARISADMINISTRATIE III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK administratief medewerker	- uitvoeren van personeels- en salarisadministratie.	Aanvullend: - toetsen van gegevens op waarheidsgehalte.	- verwerken en analyseren van trends in gegevens en vertalen naar inzichten voor managers; - leidinggeven aan één, of een kleine groep medewerker(s).	Zie functieomschrijving en NOK chef debiteuren/crediteuren
Contact externe instanties		- niet van toepassing.	- informatieverstrekking aan externe instanties.	- fungeren als aanspreekpunt voor (verzekerings)instanties.	
Informatievoorziening collega's		- uitleggen van routinematige zaken die af te leiden zijn uit bedrijfsregelingen/cao.	- informeren over de inhoud van regelingen en over consequenties bij mutaties.	- toelichten van regelingen en van consequenties bij mutaties en adviseren/begeleiden van medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van de bedrijfsregelingen/cao.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van het voeren van een salarisadministratie en de salarisgerelateerde arbeidsvoorwaardenregelingen; - globaal inzicht in de inhoudelijke aspecten van de sociale verzekeringen en de bijbehorende procedures en regelgeving.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - enige ervaring met leidinggeven. -	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF24595/cl/sb/091024

Systeembeheerder II

Context

De **systeembeheerder II** komt voor in middelgrote tot grote ondernemingen en is verantwoordelijk voor het **technisch beheer van de infrastructuur** die over het algemeen bestaat uit (de)centrale hardware (servers, desktops, laptops, printers etc.), netwerken-/clouoplossingen, besturings- en communicatiesystemen, databases, randapparatuur e.d. De systeembeheerder II richt zich op het **operationeel beheer** (het in de lucht houden van) de bestaande infrastructuur (hardware en software) en verzorgt de **1e lijns ondersteuning** aan de gebruikers. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Operationele performance infrastructuur De ICT-infrastructuur functioneert op een dusdanig niveau dat de interne processen die gebruik maken van deze infrastructuur en externe toegang ongestoord kunnen plaatsvinden.	- systeemperformance (percentage uptime, frequentie en omvang verstoringen); - beschikbaarheid actuele data (gegevensverlies bij verstoring).
Input voor optimalisatie infrastructuur Op basis van gesignaleerde ontwikkelingen, dreigende problemen en/of (structurele) knelpunten zijn voorstellen gedaan t.b.v. wijzigingen in (het beheer van) de ICT-infrastructuur, om de operationele performance nu en in de toekomst te garanderen.	- passend binnen ICT-kaders; - oplossing voor (toekomstige) knelpunten/problemen; - basis voor besluitvorming; - acceptatie van voorstellen.
Implementatie wijzigingen infrastructuur Wijzigingen in de ICT-infrastructuur zijn volgens vastgesteld plan geïmplementeerd, getest en in werking gesteld, waarbij consequenties voor beheer en gebruikers effectief zijn gecommuniceerd.	- oplevering conform plan, doelstellingen, timing; - performance tijdens en na opstart; - effectieve afstemming en informatieoverdracht richting gebruikers.
Afhandeling incidenten en problemen Optimalisaties van de infrastructuur, procedures e.d. zijn gesignaleerd, verwerkt in een voorstel en, indien goedgekeurd, getest en geïmplementeerd. Er is geparticipeerd in projectgroepen gericht op proces van het doorvoeren van optimalisaties.	- snelheid/doorlooptijd afwikkeling; - effectiviteit van oplossingen; - mate waarin verstoring zich herhaalt; - tevredenheid gebruikers.
Documentatie Systeemdocumentatie is adequaat bijgehouden en beschikbaar.	- juistheid, volledigheid documentatie; - actualiteit, beschikbaarheid documentatie.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SYSTEEMBEHEERDER I	SYSTEEMBEHEERDER II	SYSTEEMBEHEERDER III	+
Context	Geen referentiefunctie beschikbaar	- kleinschalige werkomgeving met relatief eenduidige en overzichtelijke infrastructuur; - heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.	- grote organisatie waarbij de infrastructuur een 'open karakter' kent, wat extra eisen stelt aan de veiligheid en toegankelijkheid van de infrastructuur; - heeft soms een vakinhoudelijk leidinggevende en kan bij afwezigheid van een vakinhoudelijk leidinggevende terugvallen op een externe dienstverlener.	Aanvullend: - heeft geen vakinhoudelijk leidinggevende; - veelal 1 of 2 toegevoegde (parttime) medewerkers op decentrale locatie(s).	Zie functieomschrijving en NOK applicatiebeheerder
Complexiteit		- beheren van de reguliere infrastructuuronderdelen, inclusief communicatie- en netwerksystemen; - primair gericht op installatie, onderhoud en routinematige preventie-activiteiten; - basisexpertise op informatiebeveiliging.	Aanvullend: - expertise op informatiebeveiliging; - is aanspreekpunt voor 3e lijns-calls die een zware wissel trekken op de infrastructuur.	Aanvullend: - is sparringpartner voor de ontwikkeling van de technische infrastructuur.	
Aard/inhoud bijdragen optimalisaties en vernieuwing		- signaleren van verbeteringen c.q. kritisch beoordelen van voorstellen op haalbaarheid vanuit de eigen praktijk; - gericht op implementeren van door anderen aangereikte verbeteringen.	- gericht op verbetering en optimalisatie van bestaande infrastructuur, vereenvoudiging van het beheer of reductie van kosten; - komt zelf met voorstellen en benoemt (tot op niveau van technieken en hulpmiddelen) de oplossingsrichting.	- overziet de technische eisen, principes en modellen (platforms, domeinen, componenten, beveiliging, e.d.) die nodig zijn om de informatie-architectuur optimaal te benutten; - inhoudelijk voorbereiden en leiden van projecten binnen het eigen toegewezen aandachtgebied.	

Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van de gangbare kantoorapplicaties en Windows-omgevingen; - praktische kennis van TCP/IP-netwerken (LAN, WAN).	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau, met (aanvullende) informatica-componenten; - kennis van de gangbare kantoorapplicaties; - ruime kennis van TCP/IP-netwerken (LAN, WAN).	- hbo werk- en denkniveau; - kennis van (recente ontwikkelingen in) methoden, technieken en toepassingsmogelijkheden op het gebied van hard- en software.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249596/cl/sb/091024

Administrateur II

Context

De functie van **administrateur II** komt vooral voor in het middelgrote en kleinere horecabedrijf (al of niet onderdeel van een keten), waar de administratie door één of enkele personen wordt uitgevoerd en de administrateur als **allround financieel medewerker** (inclusief functionele aansturing van 1 tot 2 (parttime) medewerkers) inzetbaar is. De administrateur II is verantwoordelijk voor de verzorging van de **gehele administratie** (inclusief de salarisadministratie) en de **voorbereiding van de periode- en jaarverslaglegging**. Opstellen van de jaarrekening wordt intern (hoofdkantoor) of extern (accountant) uitbesteed. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
(Financiële en salaris)administratie Door het verwerken van financiële gegevens is uitvoering gegeven aan de financiële administratie, alsmede aan de uit de diverse subadministraties voortvloeiende activiteiten in het kader van crediteuren-, debiteuren-, voorraadbeheer, salarisverwerking en inhoudingen, afdrachten, de activa-administratie e.d.	- tijdige, juiste en volledige administratie, geen verschillen; - conform procedures, juiste toepassing (fiscale) regelingen; - aard, omvang aanwijzingen accountant; - omvang werkachterstand.
(Voorbereiding) periode- en jaarafsluiting Met de periodieke afsluiting zijn onvolkomenheden in de financiële administratie hersteld en aanvullende boekingen verzorgd, zodat op basis daarvan periodieke managementinformatie beschikbaar is met inzicht in de financiële resultaten en verschillen t.o.v. begroting, budgetten, inclusief toelichtingen. Aan de externe accountant is toelichting en uitleg gegeven. De stukken zijn toegelicht en uitgelegd aan de externe accountant t.b.v. de jaarlijkse controles	- tijdige, juiste afsluitingen, geen verschillen; - managementinformatie aansluitend op behoeften; - inzicht in oorzaak van (dreigende) afwijkingen, basis voor bijsturing; - geaccordeerde jaarstukken door accountant.
Operationeel beheer financiële middelen Te betalen facturen en uitstaande vorderingen zijn bewaakt en opgevolgd en daaruit voortvloeiende activiteiten zijn volgens vastgestelde procedures afgehandeld t.b.v. het realiseren van voldoende liquide middelen. Bijzonderheden zijn aan leidinggevende gerapporteerd en voorstellen t.a.v. aanpassing betaaltermijnen zijn gedaan.	- aantal debiteurendagen; - efficiency betaalgedrag: . aantal crediteurendagen; . aantal aanmaningen.

In- en externe informatie-uitwisseling Medewerkers zijn voorzien van informatie en antwoorden over salarisberekeningen, inhoudingen etc. Aan (wettelijke) instanties is de benodigde informatie aangeleverd. Klachten en input van klanten n.a.v. incassotrajecten zijn in behandeling genomen, voorstellen zijn gedaan voor de financiële afwikkeling en er is zorggedragen voor uitvoering en voor terugkoppeling naar klanten.	- tevredenheid ontvangers informatie.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ADMINISTRATEUR I	ADMINISTRATEUR II	ADMINISTRATEUR III	+
Vrijheidsgraden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker financiële administratie	- alleen werkend administrateur; - heeft een vakinhoudelijk leidinggevende of een extern accountant(kantoor) die de vinger aan de pols houdt; - jaarrekening maakt de accountant of vakinhoudelijk leidinggevende.	- meewerkend administrateur; afdeling heeft een omvang van 1 tot 2 (parttime) medewerkers; - heeft een vakinhoudelijk leidinggevende of een extern accountant(kantoor), die van afstand stuurt/coördineert; - bereidt afsluiting periodes (incl. jaarwerk) volledig zelfstandig voor.	- stuurt een afdeling aan van 2-3 (parttime) medewerkers; - in het grote internationale bedrijf bevindt vakinhoudelijk leidinggevende zich op afstand (hoofdkantoor). Deze heeft controlerende rol; - bereidt afsluiting periodes (incl. jaarwerk) volledig zelfstandig voor.	Zie functieomschrijving en NOK hoofd administratie
Aard adviesrol		- toelichten financiële gevens.	- verklaren van financiële gegevens en benoemen van waargenomen trends; - beperkt vooruit kijken, extrapoleren van trends rekening houdend met prognoses van directie/management.	- informatie-uitwisseling met (bedrijfs)management om te komen tot verklaringen van afwijkingen t.o.v. budgetten en doelstellingen; - benoemen toekomstplaatje in overleg met directie/management en vertalen naar financiële prognoses.	
Bijdrage inrichting administratie		- niet van toepassing.	- gericht op verbeteren van verwerkingsprocessen.	- gericht op verbeteren van verwerkingssystemen en aansluiting op informatiebehoeften (lokale) management.	
Rapportages		- standaard overzichten, waarbij vorm en inhoud vaststaan.	- standaard en ad hoc-overzichten, vereist het verzamelen, genereren en bewerken van basisinformatie vanuit diverse systemen/bronnen.	- managementinformatie (financieel en bedrijfseconomisch) die dient als basis voor de besluitvorming en beleidsevaluatie vereist een inzicht in de diverse bedrijfsprocessen.	

Diepgang controles/analyses		- controle op plausibiliteit aangeleverde gegevens (omzet-/kostencijfers, dagrapporten e.d.); - signaleren van afwijkingen, oorzaak van afwijking wordt opgevraagd.	- controle op juistheid gegevens, correcte verwerking en aansluiting op budgetten; - verklaren van verschillen vanuit de cijfers.	Aanvullend: - verklaren van verschillen vanuit perspectief van zowel interne klant/gebruiker als de harde cijfers.	
Typering werkzaamheden		- uitvoering dagelijkse werkzaamheden volgens vastomlijnde procedures; - verzorgen sub-administraties (debiteuren, crediteuren e.d.) inclusief bijbehorende contacten met klanten/leveranciers n.a.v. aanmaningen.	- uitvoering dagelijkse werkzaamheden; - voeren van de volledige financiële administratie vanaf verwerking in de (sub)administraties t/m periodieke afsluiting.	Aanvullend: - sparringpartner van het management.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van financiële software-pakketten en Office-applicaties; - inzicht in financiële gegevens.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking (financiële pakketten).	Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau - nzicht in verklaren van financiële gegevens en waargenomen trends.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249597/cl/sb/0910

Medewerker debiteurenadministratie II

Context

De functie van **medewerker debiteurenadministratie II** komt vooral voor in het grotere hotel-/congres-bedrijf dat zich vooral ook richt op de zakelijke markt. De functie is gesitueerd in een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratiewerk in verschillende functies is ondergebracht. De medewerker debiteurenadministratie II is verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van de **facturenstroom en inkomende geldstroom** en de tijdige ontvangst van **openstaande facturen** en het uitzoeken en oplossen van **verschillen op basis van klantvragen**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Verwerking facturen/betalingen Facturen zijn tijdig en accuraat verwerkt en digitaal verzonden aan relaties, terwijl debiteureninformatie tijdig is bijgewerkt op basis van input van sales. Betalingen zijn zorgvuldig gecontroleerd en gematcht met facturen, afwijkingen zijn geïdentificeerd en opgelost in samenwerking met betrokken partijen. De afdeling Sales wordt geadviseerd over oplossingsrichtingen bij betalingsgerelateerde kwesties.	- tijdige verwerking (geen achterstanden); - correcte verwerking deelbetalingen; - aantal afboekingen; - kwaliteit advies.
Debiteurenbeheer en incasso Openstaande saldi zijn regelmatig gecontroleerd op achterstallige betalingen. De incassoprocedure is in gang gezet. Trends in betalingsgedrag van relaties zijn geanalyseerd waarbij bijzondere gevallen en niet-betalers zijn geïdentificeerd en opgepakt. Vervolgstappen worden afgestemd met het management.	- tijdige actie op betaalachterstand (% belacties); - opvolging procedures; - adequate vastlegging van reden (klacht) niet/verlaat betalen.
Afhandeling van eerstelijns vragen inzake facturen Eerstelijns vragen en bezwaren inzake facturen zijn afgehandeld en bij vermeende afwijkingen is afstemming gezocht met Sales. De voortgang van de (afhandeling van) lopende bezwaren is bewaakt.	- tevredenheid klant m.b.t. wijze van benadering en doorlooptijd afwikkeling

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER DEBITEURENADMINISTRATIE I	MEDEWERKER DEBITEURENADMINISTRATIE II	MEDEWERKER DEBITEURENADMINISTRATIE II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK administratief medewerker	- controle beperkt tot aanwezigheid van parafen, tenaamstelling e.d.; - uitzoeken van verschillen alleen op boekingsniveau, niet op klant- of contractniveau.	- volledige controle en matching van facturen; - uitzoeken van verschillen ook op klant- of contractniveau.	- volledige inhoudelijke controle van facturen en een grote variatie in betaalafspraken; - beoordelen kredietwaardigheid van klanten; - adviseren manager in geval van oninbare vorderingen en aanmaken en overdragen dossier aan incassobureau.	Zie functieomschrijving en NOK chef debiteuren/crediteuren
Contacten andere afdelingen		- niet van toepassing.	- afstemmen bij afwijkingen en verschillen, waarbij de afstemming weinig inhoudelijk is en er weinig variatie in betaalafspraken is.	- inhoudelijk afstemmen met sales, reserveringen, frontoffice bij afwijkingen en verschillen, waarbij er een grote variatie in betaalafspraken is; - adviseren van sales t.a.v. met de klant te maken betaalafspraken;	
Klantencontact		- klantencontact beperkt tot schriftelijke procedures en telefonisch informeren van klanten.	- afhandeling van eerstelijns vragen en bezwaren van klanten.	- zelfstandig onderhouden van klantcontacten ten behoeve van en gedurende het minnelijke traject.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met office-applicaties; - basiskennis financiële administratie.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met office-applicaties. - kennis financiële administratie.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie; - enige schriftelijke beheersing van Engels, Duits en/of Frans.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249598/cl/sb/091024

Medewerker financiële administratie II

Context

De functie van **medewerker financiële administratie II** komt vooral voor in het grotere horecabedrijf, met een relatief grote afdeling die de volledige financiële administratie verzorgt en waar het administratief werk in verschillende functies is ondergebracht. De medewerker financiële administratie II is zelfstandig verantwoordelijk voor het **beheer van specifieke sub-administraties** (b.v. vaste activa, projecten), **codering en controle** van aangeleverde financiële gegevens (aansluiting sub-administraties op grootboek) en uitvoeren van **correctieboekingen** hieromtrent, alsook het voorbereiden van **periodieke afsluitingen en rapportages** (maand- en jaarwerk). Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Verzorgen diverse specifieke sub-administraties Door het verzamelen, controleren en verwerken van relevante (financiële) gegevens zijn diverse sub-administraties (voorraad-, btw-, vaste activa-administratie) verzorgd, waarbij onduidelijkheden en onvolkomenheden worden afgestemd met in- en extern betrokkenen om te komen tot een juiste interpretatie en juiste verwerking.	- tijdige verwerking (geen achterstand); - naleving van regels, richtlijnen; - juiste opvolging onduidelijkheden onvolkomenheden in- en extern; - aantal correcties achteraf.
Periodieke afsluiting De afsluiting van diverse sub- en grootboekadministraties is voorbereid en/of verzorgd, waarbij de door controle geconstateerde verschillen zijn uitgezocht en hersteld.	- tijdige verwerking (geen achterstand); - naleving van regels, richtlijnen; - juiste opvolging onduidelijkheden en onvolkomenheden in- en extern; - aantal correcties achteraf.
Informatievoorziening in- en extern Data zijn verwerkt in rapportages, overzichten e.d., waarbij afwijkingen t.o.v. prognoses/budgetten zijn gesignaleerd. Aangiftes zijn opgemaakt, gegevens gecontroleerd en de betalingsprocedure is tijdig in gang gezet.	- juistheid en volledigheid betalingen (aantal naheffingen); - realisatie deadlines.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER FINANCIËLE ADMINISTRATIE I	MEDEWERKER FINANCIËLE ADMINISTRATIE II	MEDEWERKER FINANCIËLE ADMINISTRATIE III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK administratief medewerker	- verwerken en controleren van gegevens.	- uitvoeren van niet voorgeprogrammeerde berekeningen; - administratieve inhoudelijke controle; - verwerken van data naar rapportages en overzichten t.b.v. informatievoorziening.	- gegevens controleren op plausibiliteit; - volledig verzorgen van de sub-administraties; - grote betrokkenheid in het genereren van managementinformatie.	Zie functieomschrijving en NOK chef debiteuren/crediteuren administrateur
Complexiteit		- bijhouden van eenvoudig grootboek met minder complexe financiële transacties; - signaleren en melden van verschillen.	- zelfstandig bijhouden en controleren van een grootboek; - controleren op en analyseren van verschillen en uitvoeren van aangegeven correctieboekingen. -	- zelfstandig bijhouden en controleren van een complex grootboek, met uitsplitsing naar diverse omzet- en kostencategorieën; - zelfstandig bepalen en uitvoeren van correctieboekingen.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met office-applicaties; - basiskennis van financiële administratie.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - ruime kennis van financiële software-pakketten en MS office.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - ervaring met het uitvoeren van correctieboekingen; - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249599/cl/sb/091024

Applicatiebeheerder II

Context

De **applicatiebeheerder II** is verantwoordelijk voor het **vormgeven, realiseren en borgen van de beschikbaarheid van applicaties** die ondersteunend zijn aan de horecaonderneming, reserverings- en bedieningsprocessen en/of informatievoorziening van vestiging(en), onderneming(en). Applicaties worden extern ingekocht bij bestaande of nieuwe partners. **Incidenten** met applicaties binnen de organisatie worden door de applicatiebeheerder II effectief **afgehandeld en vastgelegd** in systemen of structurele problemen worden tijdig gesignaleerd. Daarbij is het van belang dat structurele problemen tijdig en met minimale impact voor de onderneming/vestiging worden opgelost d.m.v. het **verbeteren van bestaande applicaties** en/of het implementeren van ingekochte applicaties. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gebruikersondersteuning applicaties De horecaonderneming/-vestiging is effectief ondersteund bij de overdracht en het optimaal toepassen van applicaties, mede door het overdragen van kennis, opstellen en actualiseren van gebruikers-handleidingen en het verzorgen van trainingen.	- inspelend op behoeften vanuit de gebruikersorganisatie; - tevredenheid gebruikersorganisatie over ondersteuning.
Incidentafhandeling De meldingen van applicatie-incidenten zijn geïnventariseerd, beoordeeld op ernst en prioriteit en effectief afgehandeld c.q. in- of extern geëscaleerd naar leveranciers. In- en externe escalatie is opgevolgd, met als doel een effectieve afhandeling van incidenten.	- kwaliteit beoordeling incident; - percentage zelf afgehandelde incidenten; - tijdige inzet/escalatie naar in en/of externen; - tevredenheid gebruikersorganisatie over afhandeling incidenten.
Probleem management Structurele of herhaaldelijk terugkerende applicatie-incidenten zijn vertaald naar 'problemen' en op basis van onderzoek en analyse op een correcte wijze opgelost, e.e.a. met inzet en betrokkenheid van in- en externen.	- tijdig signaleren structureel probleem; - eenduidige definitie van het probleem; - kwaliteit van onderzoek en analyse; - effectiviteit oplossing; - effectieve samenwerking met in- en externen.
Releasemanagement De invoering/implementatie van nieuwe en updates van bestaande applicaties is optimaal voorbereid in overleg met betrokken afdelingen, zodat de invoering ongestoord verloopt en de impact op de onderneming/vestiging (processen en bedrijfsvoering) is geminimaliseerd.	- optimale voorbereiding nieuwe applicaties en updates; - minimale verstoring bedrijfsvoering; - draagvlak en acceptatie nieuwe applicatie en/of update.
Rapportage en verantwoording Wijzigingen in applicaties naar aanleiding van verandering en projecten zijn vastgelegd in de daarvoor bestemde systemen. Documenten zoals handleidingen etc. zijn aangepast naar de nieuwe situatie. Daarnaast zijn incidenten en problemen, alsook de oorzaken vastgelegd in systemen en gerapporteerd.	- actualiteit documentatie en registratie in systemen; - oorzaak van incidenten en problemen; - basis voor (bij)sturing.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	APPLICATIEBEHEERDER I	APPLICATIEBEHEERDER II	+
Inhoudelijke bijdragen	Zie functieomschrijving en NOK systeembeheerder	Nadruk ligt op het: - monitoren en nemen van maatregelen om de functionaliteit en beschikbaarheid van applicaties te borgen; - ondersteunen van de gebruikers bij (het vergroten van) de toepasbaarheid van applicaties; - afhandelen van incidenten en bieden van gebruikersondersteuning aan de organisatie; - bieden van (projectmatige) ondersteuning bij het uittesten en implementeren van gewijzigde, nieuwe applicaties.	Aanvullend: - escalatiepunt voor terugkerende incidenten, analyseren van 'problems' en realiseren van oplossingen; - (coördineren van het) testen en implementeren van (gecompliceerde) nieuwe of gemodificeerde versies van applicaties (releases); - verzorgen van juiste, actuele documentatie, handleidingen en instructies t.a.v. applicaties.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van de applicaties binnen de onderneming/vestiging.	Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau; - ervaringen met het verzorgen van testen, releasen van applicaties; - inzicht in koppelingen applicaties en impact op bedrijfsvoering.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	

RF249670/dr/sb/091024

Data-specialist II

Context

De **data-specialist II** is verantwoordelijk het optimaliseren van bedrijfsprocessen door middel van datagedreven inzichten. Deze **datagedreven inzichten** hebben betrekking op onder andere **menu engineering**, waarbij wordt geanalyseerd welke gerechten het meest winstgevend zijn en welke items mogelijk van het menu gehaald moeten worden. Daarnaast wordt data ingezet voor het **beheren van de inkoop,** om te zorgen dat bestellingen nauwkeurig worden afgestemd op de verwachte vraag om verspilling (waste) te minimaliseren.
De data specialist II koppelt systemen aan elkaar, zoals het **kassa-systeem**, om real-time verkoopgegevens te verzamelen en te analyseren. Ook wordt de **personeelsplanning ge**optimaliseerd door voorspellingen te maken op basis van historische data en verwachte drukte, wat leidt tot efficiëntere inzet van personeel. De data specialist II werkt nauw samen met verschillende afdelingen om ervoor te zorgen dat data effectief wordt gebruikt om de bedrijfsvoering te stroomlijnen en de **algehele klanttevredenheid te verhogen**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Datamanagement Voor de horecaonderneming zijn datastromen in kaart gebracht, gestructureerd en geïntegreerd, zodat alle data beschikbaar zijn voor analyse. Ter borging van de datakwaliteit zijn kaders en processen opgesteld en worden 'informatie-eigenaren' ondersteund/geadviseerd op de naleving daarvan.	- efficiëntie, optimalisatie van data(stromen); - beschikbaarheid, actualiteit, toepasbaarheid van informatie en data.
Data analyse De beschikbare data is geanalyseerd en geïnterpreteerd. De analyses hebben geleid tot inzichten en zijn o.a. ingezet als onderlegger voor planvorming en de aanpassing van bestaande producten en diensten alsook ontwikkeling van nieuwe producten.	- kwaliteit van analyses; - wetenschappelijke waarde van resultaten; - relevante nieuwe inzichten; - acceptatie adviezen.
Advisering Vanuit kennis en verworven inzichten (vanuit data-analyse en gesignaleerde trends in de data) is input geleverd aan de verschillende afdelingen binnen de horecaonderneming m.b.t. ontwikkeling/aanpassing van bijvoorbeeld de menukaart, inkoop- en voorraadbeheer, personeelsplanning, promoties en acties, reserveringen en optimalisatie van omzet.	- basis/input voor de plannen en doelstellingen horeca-onderneming; - aansluitend op relevante in- en externe ontwikkelingen en resultaten; - relevantie nieuwe inzichten; - acceptatie betrokkenen.
Optimalisatie en verbetering Aansluitend op relevante technische ontwikkelingen, ervaren structurele knelpunten en veranderende wensen vanuit de business zijn mogelijkheden voor het verbeteren van datamanagement in het algemeen en de levering van datagedreven inzichten in het bijzonder gedefinieerd, uitgewerkt en geïmplementeerd in samenwerking met in- en extern betrokkenen.	- identificatie verbetermogelijkheden; - acceptatie van voorgestelde oplossingen; - gerealiseerde implementatie oplossingen; - effectieve samenwerking met in- en externen

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	DATA-SPECIALIST I	DATA-SPECIALIST II	+
Inhoudelijke bijdragen	Zie functieomschrijving en NOK applicatiebeheerder	Nadruk ligt op het: - uitwerken en opleveren van gewenste inzichten richting een enkel onderdeel/afdeling binnen de horecaonderneming; - 'data-product' met een relatief standaard-karakter; - mate van analyse is relatief beperkt, inzichten makkelijk te begrijpen vanuit gegenereerde data.	Aanvullend: - verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de huidige en benodigde datastromen en inrichten van datamanagement, bewaken van datakwaliteit; - data-product is afgestemd op de wensen en behoeften van de onderneming, veelal ook sprake van maatwerk; - analyse vraagt ook om interpretatie van data, koppeling met andere informatiebronnen (ondernemingsplannen, managementrapportages, etc.)	Geen referentiefunctie beschikbaar
Advisering		- advisering gericht op optimaliseren van bestaande dienstverlening en gastbeleving met impact op beperkt aantal processen (bijvoorbeeld alleen inkoop of personeelsplanning); - afstemmen van op te leveren inzichten op operationeel managementniveau, een tot enkele betrokkenen (bijvoorbeeld alleen eigenaar).	- Aanvullend: - advisering gericht op de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten met impact op verschillende processen (bijvoorbeeld zowel koppeling tussen kassa-systeem, reserveringen, bestellingen en voorraadbeheer); - afstemmen van op te leveren inzichten op tactisch managementniveau met meerdere betrokkenen/afdelingen.	
Kennis en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - ervaring met data-/informatiemanagement; - inzicht in de dienstverlening en klantprocessen van horecaondernemingen; - kennis van de invulling en vormgeving van (digitale) producten.	Aanvullend: - hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met het analyseren van gegevens; - kennis van geldende kaders, uitgangspunten en deze kunnen toepassen bij het interpreteren van gegevens/analyses; - inzicht in de ontwikkelingen in data-analyse en -management.	
Functiegroep		**9**	**10 (referentie)**	

RF249670/dr/sb/091024

Bagagist II

Context

De **bagagist II transporteert bagage** van gasten en neemt deze **op verzoek in bewaring**. De bagagist **begeleidt gasten naar hun kamers** en geeft **eenduidige informatie over hotelfaciliteiten** en de werking van apparatuur. Voorts **parkeert hij/zij auto's** van gasten, signaleert eventueel binnenkomende **ongewenste bezoekers** en waarschuwt indien nodig de beveiliging. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gastontvangst Een optimale dienstverlening aan gasten is geleverd door een gastvrije ontvangst, het aannemen, transporteren en zo nodig in bewaring nemen van bagage, parkeren van auto's en het begeleiden naar receptie/kamer(s).	- aantal en omvang schades/vermissing bagage/auto's; - klanttevredenheid; - tijdigheid transport/parkeren; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, e.d.).
Informatieverstrekking Algemene informatie over hotelfaciliteiten en de werking van technische apparatuur is verstrekt aan gasten. Onvolkomenheden in de verblijfsaccomodatie zijn gesignaleerd en opgevolgd.	- klanttevredenheid; - tijdige en juiste constatering en opvolging onvolkomenheden.
Assistentie facility en beveiliging De huishoudelijke dienst is geassisteerd bij hun werkzaamheden. Het binnenkomen van ongewenste bezoekers is tijdens de eigen werkzaamheden gesignaleerd, indien nodig is de beveiliging gewaarschuwd.	- tevredenheid huishoudelijke dienst; - juiste inschatting (conform bedrijfsbeleid) (on)gewenstheid van bezoekers; - tijdige inschakeling beveiliging.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage;
- lopend en staand werken; soms eenzijdige belasting van armspieren;
- hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BAGAGIST I	BAGAGIST II	+
Aard gastencontact	Geen referentiefunctie beschikbaar -	- niet van toepassing.	- gastencontact is informerend (gericht op toelichten van hotelfaciliteiten) en gericht op dienstverlening	Zie functieomschrijving en NOK portier
Aard werkzaamheden		- in opdracht van een collega transporteren van bagage; - assisteren van de huishoudelijke dienst.	- gasten ontvangen, begeleiden en informeren over hotelfaciliteiten en apparatuur; - in bewaring nemen van bagage; - assisteren van de huishoudelijke dienst; - signaleren binnenkomende ongewenste bezoekers en eventueel inschakelen van beveiliging.	
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - kennis van tiltechnieken.	Aanvullend: - mbo 1-2 werk- en denkniveau; - in bezit van rijbewijs B.	
Functiegroep		**1**	**2 (referentie)**	

RF249655/cl/sb/091024

Chauffeur I

Context

De **chauffeur I vervoert gasten en/of goederen** van en naar de accommodatie met behulp van een **personenbusje** of **auto**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gasten-/goederenvervoer Gasten en/of goederen zijn vervoerd van en naar de accommodatie, waarbij routes, vertrektijden e.d. in afstemming met leidinggevende, receptionisten of gasten zijn voorbereid.	- klanttevredenheid; - efficiënte routeplanning; - tijdig uitgevoerde ritten; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden); - aard en omvang snelheidsovertredingen.
Serviceverlening Eventuele extra services voor gasten, zijn verleend in opdracht van leidinggevende/collega's (zoals het doen van boodschappen).	- klanttevredenheid; - volgens verzoek/afspraak; - efficiënte routeplanning; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden); - aard en omvang snelheidsovertredingen.
Onderhoudswerkzaamheden Het vervoersmiddel is in representatieve staat gehouden, waarbij zorg is gedragen voor periodiek onderhoud, controles en (kleine) reparaties.	- tijdig onderhoud; - tijdige reparaties; - tijdige controles; - representativiteit auto/bus.

Bezwarende omstandigheden

- inspannende houding bij het besturen en schoonhouden van busje of auto;
- enerverende werkomstandigheden door veelvuldige deelname aan het wegverkeer;
- hinder van motorgeluid;
- kans op (ernstig) letsel door verkeersongevallen.

	-	CHAUFFEUR I	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- vervoeren van gasten en/of goederen; - verlenen van extra services (aan gasten); - zorg dragen voor de onderhoud van het ververoersmiddel.	- Zie functieomschrijving en NOK - chauffeur partycatering
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - ten minste in bezit van rijbewijs B.	
Functiegroep		**3 (referentie)**	

RF249565/cl/sb/091024

Clubportier I

Context

De **clubportier I** is verantwoordelijk voor het **uitvoeren van het toelatingsbeleid**. Hij/zij draagt zorg voor **orde en veiligheid** in en om de horecagelegenheid, overeenkomstig het huishoudelijk reglement. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Toelatingscontrole Controleren, toelaten en/of weigeren van gasten tot de horecagelegenheid overeenkomstig het vastgesteld toelatingsbeleid.	- conform toelatingsbeleid; - conform gasten- of ledenlijst; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden); - aantal escalaties; - consequentheid.
Toezicht en handhaving Er is toegezien en gehandhaafd op de naleving van regels (o.a. alcohol- en drugsgebruik) en veiligheid. (Dreigende) calamiteiten zijn gesignaleerd en indien nodig zijn management of instanties ingeschakeld. In noodsituaties zijn gasten begeleid. Na sluiting is het bedrijf gecontroleerd op afgesloten ramen en deuren en op uitgezette apparatuur.	- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden); - volgens reglement; - tijdige signalering (dreigende) escalaties; - consequentheid; - nauwkeurige en volledige controles.

Bezwarende omstandigheden

- vooral lopend en staand werk;
- enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties en bedreigingen;
- kans op letsel bij calamiteiten en door agressief gedrag van ongewenste personen of gasten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CLUBPORTIER I	CLUBPORTIER II	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- verrichten van toelatingscontrole bij gasten; - toezien en handhaven op de orde en veiligheid; - signaleren van calamiteiten en hierop de juiste acties ondernemen.	Aanvullend: - uitvoeren van meer vergaande veiligheidstaken zoals onderzoeken (o.m. aangaande diefstal, vermissing).	Zie functieomschrijving en NOK medewerker beveiliging
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- vakktechnisch sturen van een groep medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen (minimaal in bezit van diploma Horecaportier); - beschikt over BHV-diploma; - kennis van bewakings-/beveiligingsmethodieken; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften en reglementen.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van het verrichten van onderzoeken aangaande diefstal, vermissing e.d.	
Functiegroep		**4 (referentie)**	**5**	

RF249657/cl/sb/091024

Conciërge II

Context

De **conciërge II** komt overwegend voor in het grotere luxere (internationale) hotelbedrijf. De conciërge II is verantwoordelijk voor **serviceverlening** in de breedste zin van het woord (verstrekken van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie, verkopen van ge- en verbruiksartikelen, boeken en regelen van excursies etc.). Aanvullend worden de **ontwikkelingen in de regio** (zoals evenementen en nieuwe etablissementen) gevolgd en zijn **relaties met toeristische, recreatieve en gastronomische organisaties** onderhouden en aangegaan. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Informatievoorziening Gasten zijn op verzoek en/of proactief voorzien van specifieke toeristische, recreatieve en gastronomische informatie en adviezen over de regio. De juiste bronnen hiervoor zijn geraadpleegd. Desgewenst zijn voor gasten activiteiten geboekt/geregeld en maatwerkoplossingen samengesteld.	- actualiteit beschikbare informatie; - klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - bekendheid met te hanteren zoekkanalen.
Verkoop ge- en verbruiksartikelen De ge- en verbruiksartikelen zijn op voorraad en beschikbaar voor verkoop. Vragen van gasten over de artikelen zijn beantwoord. Artikelen zijn afgerekend en betalingen zijn verwerkt. Bij einde van dienst is de kassa op juiste wijze afgesloten.	- beschikbaarheid artikelen; - juiste omrekening valuta; - correct gebruik kassa; - kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.
Relatiebeheer Mede gebaseerd op kennis van ontwikkelingen in de regio (evenementen en (ver)nieuw(d)e etablissementen) en op het afnamepatroon van gasten is een netwerk onderhouden met relaties zoals toeristische, recreatieve en gastronomische ondernemingen.	- duur samenwerkingsrelatie; - aantal contactmomenten; - actuele kennis relevante ontwikkelingen; - up-to-date netwerk; - omvang netwerk.

Bezwarende omstandigheden

- veel lopend en staand werken;
- soms hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CONCIËRGE I	CONCIËRGE II	CONCIËRGE III	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK kassier	- aan gasten verstrekken van enkel eenduidige informatie (openingstijden, bereikbaarheid, locatie), die door derden is verzameld en geordend.	- opzoeken en verstrekken van specifieke informatie over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/ondernemingen.	- idem conciërge II.	Zie functieomschrijving en NOK supervisor frontoffice
Aard werkzaamheden		- verkopen van gebruiks- en verbruiksartikelen. -	Aanvullend: - bewaken en aanvullen voorraden gebruiks- en verbruiksartikelen; - onderhouden en aangaan van relaties met andere ondernemingen; - volgen van relevante ontwikkelingen in de regio.	Aanvullend: - fungeren als kenner van (vooral nieuwe) toeristische recreatieve en gastronomische ondernemingen/evenementen.	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- functioneel aansturen van een groep medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau; - uitgebreide kennis van specifieke informatie over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/ondernemingen in de regio; - basis spreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - uitgebreide kennis van en inzicht in relevante ontwikkelingen, (ver)nieuw(d)e ondernemingen en evenementen in de regio.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249658/cl/sb/091024

Controleur toegangskaarten I

Context

De **controleur toegangskaarten I** is verantwoordelijk voor het **controleren van toegangskaarten** en **assisteren bij verkopen**, het **begeleiden van bezoekers** naar (gereserveerde) plaatsen en **oplossen van voorkomende problemen** (dubbele reserveringen, bezette plaatsen, te laat arriverende gasten). Daarnaast draagt de controleur toegangskaarten I bij aan het controleren van toegangskaarten bij evenementen (festival, discotheek e.d.). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Toegangscontrole en -begeleiding Toegangskaarten zijn gecontroleerd op juistheid en bezoekers zijn begeleid naar plaatsen. Problemen (te laat arriverende gasten, dubbele reserveringen e.d.) zijn opgelost.	- klanttevredenheid; - volgens procedure; - juiste inschatting toegangsverlening; - % zelf opgeloste problemen.
Zaalbeheer In de zaal is toegezien op orde en netheid, bij onregelmatigheden is er tijdig ingegrepen.	- orde en netheid volgens voorschrift; - aantal escalaties; - klanttevredenheid.
Facilitaire voorbereiding en afsluiting Er is assistentie verleend bij het klaarzetten van de zaal en de verkoop van snoep en dranken. Na afloop zijn de zaal en overige faciliteiten opgeruimd en schoongemaakt.	- schone omgeving; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, en presentatie).

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van stoelen en tafels en bij het hanteren van schoonmaakgereedschappen;
- bukken en buigen bij schoonmaakwerkzaamheden;
- onaangenaam werk bij het reinigen van toiletten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CONTROLEUR TOEGANGSKAARTEN I	CONTROLEUR TOEGANGSKAARTEN II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK garderobemedewerker	- controleren van toegangskaarten en begeleiden van gasten naar juiste plaatsen en/of scannen van toegangsbewijzen; - verantwoordelijk voor zaalbeheer; - opruimen en schoonmaken van zaal en overige faciliteiten. -	Aanvullend: - verkopen van entreebewijzen, kaarten, dranken e.d.; - fungeren als vraagbaak voor en tijdens evenementen.	Zie functieomschrijving en NOK portier
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- aansturen van enkele medewerkers (als 1e medewerker).	
Kennis en ervaring	-	- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	Aanvullend: - mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis over de evenementen.	
Functiegroep		**2 (referentie)**	**3**	

RF249659/cl/sb/091024

Garderobemedewerker I

Context

De **garderobemedewerker I** neemt **kleding en toebehoren van gasten in ontvangst**, **reikt tickets uit**, **bewaakt eigendommen** en geeft deze uit op verzoek van de eigenaar, al dan niet tegen de daarvoor geldende betaling. De garderobemedewerker I **handelt vermissingen af** in opdracht van de leidinggevende en volgens strikte procedures. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Inname en retournering eigendommen Bezoekerseigendommen zijn in ontvangst genomen, bewaakt en na afloop van het bezoek weer overhandigd.	- klanttevredenheid; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, presentatie).
Administratie en informatie Vermissingen zijn uitgezocht en doorgegeven aan leidinggevende. Bezoekers zijn geïnformeerd en eenduidige vragen zijn beantwoord.	- juistheid informatie; - klanttevredenheid.
Opruimwerkzaamheden Garderoberuimte is opgeruimd en achtergebleven eigendommen zijn apart gehangen.	- netheid garderoberuimte; - borging achtergebleven eigendommen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van meerdere kledingstukken;
- lopend en staand werken.
- werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	GARDEROBEMEDEWERKER I	GARDEROBEMEDEWERKER II	+
Aard gastencontact	- Geen referentiefunctie beschikbaar	- gastencontact is informerend en gericht op het beantwoorden van eenduidige vragen en verstrekken van feitelijke informatie.	- idem garderobemedewerker I.	- Zie functieomschrijving en NOK - controleur toegangskaarten
Aard werkzaamheden		- aannemen, bewaken en retourneren van bezoekerseigendommen; - opruimen van garderoberuimte.	- idem garderobemedewerker I.	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- aansturen van een groep medewerkers (als 1e medewerker); - plannen en regelen van de inzet van (oproep)medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	- mbo 1-2 werk-en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften. -	
Functiegroep		**1 (referentie)**	**2**	

RF249660/cl/sb/091024

Hoofd beveiliging I

Context

Het **hoofd beveiliging I** is verantwoordelijk voor het **waarborgen van de veiligheid** en het **voorkomen van materiële en immateriële schade** aan (bezittingen van) gasten, medewerkers en bedrijf. Het **hoofd beveiliging I** fungeert als eindverantwoordelijke voor bewaking en beveiliging, is het aanspreekpunt voor externe instanties en behandelt in bijzondere gevallen vertrouwelijke informatie (in- en extern). Beveiliging kent normaliter een zeer beperkte vaste bezetting welke wordt aangevuld met medewerkers van particuliere beveiligingsorganisaties. Hij/zij stuurt 1 of 2 (parttime) medewerkers en ingehuurde krachten functioneel aan. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
(Brand)veiligheid De goede werking van brandblus- en andere veiligheidsapparatuur en -installaties is gewaarborgd door periodieke tests. De brandweer is begeleid bij preventieve inspecties, aanwijzingen van de brandweer zijn ingevoerd/doorgevoerd na akkoord van directie.	- tijdigheid/nauwkeurigheid controles/inspecties; - kwaliteit afstemming externen.
Preventieve veiligheidsborging Veiligheidsrisico's zijn beoordeeld door het controleren van voorzieningen, bezoekerslijsten, acts e.d. en geconstateerde bedreigende situaties zijn weggenomen. Randvoorwaarden zoals extra en/of externe bewaking, EHBO-posten, parkeerregulering e.d. zijn georganiseerd. Op een ordelijke gang van zaken is toegezien.	- mate van inzicht in situaties; - tijdigheid doorgevoerde acties; -
Curatieve veiligheidsborging en feitenonderzoek (Dreigende) veiligheidsproblemen zijn geïnventariseerd en onderzocht en indien nodig zijn instanties ingeschakeld en/of is aangifte gedaan. Een feitenonderzoek is uitgevoerd (zoals raadplegen van gasten en medewerkers) en maatregelen zijn genomen (zoals inschakelen politie en instanties, controleren van medewerkers bij vertrek, laten onderzoeken antecedenten). Op een correcte afhandeling van problemen is toegezien.	- veiligheidservaring medewerkers/gasten; - tijdig ingrijpen bij onregelmatigheden; - nauwkeurigheid onderzoek/controles; - tijdige inschakeling instanties; - minimale belasting gasten.
Veiligheidsrichtlijnen Richtlijnen, instructies en werkvoorschriften t.b.v. veiligheid zijn opgesteld, gecommuniceerd, geborgd en gemonitord. Directie is geadviseerd over veiligheidsrisico's, mogelijke verbeteringen en te nemen maatregelen.	- effect opgestelde richtlijnen, instructies en werkvoorschriften; - beschikbaarheid en actualiteit; - mate van bekendheid; - draagvlak voor en acceptatie van advies.

Bezwarende omstandigheden

- vooral lopend en staand werken;
- enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties;
- kans op letsel als gevolg van molest en interventie bij veiligheidsbedreigende situaties.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD BEVEILIGING I	HOOFD BEVEILIGING II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK Medewerker beveiliging	- uitvoeren van preventieve controles en inspecties (in samenwerking met externen); - organiseren van randvoorwaarden; - inventariseren en afhandelen van problemen en calamiteiten; - opstellen van veiligheidsrichtlijnen, instructies, werkvoorschriften e.d.; - adviseren van directie over veiligheidskwesties.	- idem hoofd beveiliging I.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Scope		- verrichten van de functie voor één locatie.	- verrichten van de functie voor meerdere locaties; - verrichten van de functie binnen een organisatie met een diversiteit aan reguliere veiligheidsrisico's; - (inhoudelijke) verantwoordelijkheid voor andere disciplines (b.v. frontoffice).	
Aansturing		- functioneel aansturen van interne en externe medewerkers.	- aansturen van een substantieel grotere groep (in- of externe) medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - beschikt over EHBO-, BHV-diploma; - kennis van bewakings-/beveiligingsmethodieken; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften en reglementen.	Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - ervaring in het aansturen van medewerkers.	
Functiegroep		**7 (referentie)**	**8**	

RF249661/cl/sb/091024

Hoofd frontoffice II

Context

Het **hoofd frontoffice II** is verantwoordelijk voor afwikkeling van de reserveringen, serviceverlening aan gasten (balie-/receptie, sleutelbeheer en nachtaudit (24/7)), bagagebehandeling en het toezicht op veiligheid. De focus ligt op het **borgen van een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening** en op het **bewaken van de efficiency/productiviteit** en het **afdelingsrendement**. Kern van het werk ligt daarmee in het **opstellen van plannen en begrotingen** en bewaken van de realisatie hiervan. De aan te sturen afdeling bestaat uit gemiddeld 25-30 (parttime) medewerkers. Het hoofd frontoffice II voorziet in het **operationele personeelsbeheer** (verzuim, functioneren, werving en selectie) en draagt bij aan **verbeteringen van de formule, kwaliteit en het rendement.** Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Opstellen en realisatie jaarplan Op basis van aard en omvang van te verlenen dienstverlening is een jaarplan opgesteld en toegelicht aan directie. Operationele doelstellingen zijn vastgesteld in samenwerking met de leidinggevende. De realisatie van het jaarplan is gemonitord en tijdig bijgestuurd bij afwijkingen.	- realisme ambitieniveau; - kwaliteit onderbouwing plannen; - aansluiting op beleid organisatie; - (mate van) realisatie conform plan.
Operationele coördinatie De personeelsinzet is geoptimaliseerd, roosters zijn beoordeeld of zelf opgesteld en afdelingschefs zijn begeleid. Er is toegezien op de uitvoering van werkzaamheden, het gebruik en beheer van ruimten, apparatuur e.d., naleving van voorschriften en bij (dreigende)afwijkingen is bijgestuurd. Complexe reserveringsaanvragen en/of klachten zijn afgehandeld en opgelost.	- gasttevredenheid: . uiterlijke staat ontvangstruimten; . ontvangst, begeleiding, informatie e.d.; - totale frontoffice-kosten (personeel, materialen e.d.); - omzet uit up-selling; - tijdigheid/volledigheid facturering; - kwaliteit/snelheid melding gebreken; - conform HACCP- en Arbo-richtlijnen.
Verbetervoorstellen & 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.
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

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD FRONTOFFICE I	HOOFD FRONTOFFICE II	HOOFD FRONTOFFICE III	+
Zelfstandigheid	Zie functieomschrijving en NOK - supervisor frontoffice	- heeft inhoudelijke en directe aansturing van een manager rooms division of soortgelijk.	- heeft een niet-vakinhoudelijke leidinggevende.	- idem hoofd frontoffice II.	Zie functieomschrijving en NOK manager rooms division
Complexiteit		- locatie met aanzienlijk minder medewerkers om aan te sturen, o.m. door beperkte capaciteit en openingstijden.	- afdeling met gemiddeld 25-30 (parttime) medewerkers om hiërarchisch aan te sturen.	- afdeling met een aanzienlijk grote personeelsbezetting; - complexere frontoffice-processen en daarbij horende kwaliteitseisen door de marktpositionering van het hotel; - frontoffice heeft een complexere dynamiek waarbij actief ingespeeld moet worden op de specifieke individuele behoeftes van gasten.	
Diversiteit van disciplines		- beperkte aard en omvang van verantwoordelijke disciplines (bijv. excl. beveiliging, reserveringen).	- gemiddelde aard en omvang van verantwoordelijke disciplines. -	- uitgebreide aard en omvang van verantwoordelijke disciplines (bijv. inclusief housekeeping, kameronderhoud, eigen commercie).	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - spreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van diverse disciplines.	Aanvullend - hbo werk- en denkniveau - inzicht in gastenbehoefte; - aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie. -	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249662/cl/sb/091024

Kassier II

Context

De **kassier II scant of slaat producten aan** en **rekent af met gasten** aan een centrale kassa. Aanvullend is de kassier II verantwoordelijk voor het **afsluiten van de kassa**, tellen van ontvangsten, afstorten van contant geld en verklaren van eventuele kasverschillen. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afrekenen van artikelen Artikelen zijn gescand en afgerekend met gasten. Indien nodig is omgerekend naar een vreemde valuta en is de omrekening toegelicht aan buitenlandse gasten.	- aantal foutieve eindbedragen; - juiste omrekening valuta; - kwaliteit zelf opgeloste problemen.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord. Het ontvangen geld is op juiste wijze opgeborgen/afgestort.	- gebruik kassa volgens procedure/voorschrift; - omvang kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.

Bezwarende omstandigheden

- eenzijdige houding bij het langdurig werken met de (computer)kassa;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- soms hinder van tocht bij situering kassa bij deuren; plaatsgebonden werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	KASSIER I	KASSIER II	KASSIER III	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK controleur toegangskaarten	- gastencontact is informerend en gericht op dienstverlening, enkel in de Nederlandse taal.	- gastencontact is informerend en gericht op dienstverlening, ook in vreemde talen.	- gastencontact is gericht op het geven van uitgebreidere informatie over faciliteiten en het oplossen van onvolkomenheden.	Zie functieomschrijving en NOK conciërge
Aard werkzaamheden		- scannen en afrekenen van artikelen. -	Aanvullend: - controleren en afstorten van ontvangen geld; - verantwoordelijkheid voor eventuele kasverschillen. -	Aanvullend: - commerciële verantwoordelijkheid voor de verkoop van gelieerde producten. -	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- niet van toepassing.	- aansturen van enkele collega's (als 1e medewerker).	
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	Aanvullend: - mbo 2 werk- en denkniveau; - basis spreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal. -	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau; - basis spreekvaardigheid in meerdere vreemde talen. - kennis van gelieerde producten.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	**4**	

RF249663/cl/sb/091024

Medewerker beveiliging I

Context

De **medewerker beveiliging I** is verantwoordelijk voor het borgen van de veiligheid van gasten, medewerkers en bedrijf. De medewerker beveiliging I **surveilleert**, doet **onderzoek naar diefstal/vermissing** en handelt e.e.a. af met instanties. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Toezicht en beveiliging Op de veiligheid van gasten en medewerkers is toegezien middels het surveilleren in de lobby of het lopen van ronden door/om gebouwen en terreinen. Bij onregelmatigheden zijn passende maatregelen genomen, zoals het verwijderen van ongewenste personen. Indien nodig zijn in- en externe functionarissen/instanties gewaarschuwd.	- tijdige signalering onregelmatigheden; - snelheid van handelen; - aantal escalaties; - consequentheid; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden).
Optreden bij calamiteiten In geval van calamiteiten/onverhoopte situaties is er handelend opgetreden, zijn de gasten begeleid en is zo nodig EHBO toegepast. Instanties zijn tijdig geïnformeerd of ingeschakeld.	- klanttevredenheid; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden); - tijdigheid en volledigheid meldingen; - snelheid en doeltreffendheid van handelen.
Feitenonderzoek Naar diefstal, vermissingen e.d. is een feitenonderzoek uitgevoerd, waarbij gasten en/of medewerkers zijn geraadpleegd. Over het onderzoek is gerapporteerd aan de leidinggevende.	- nauwkeurigheid onderzoek; - minimale belasting gasten; - aantal vragen leidinggevende achteraf.

Bezwarende omstandigheden

- vooral lopend en staand werk;
- enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties;
- kans op letsel bij calamiteiten en interventie bij veiligheidsbedreigende situaties.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER BEVEILIGING I	MEDEWERKER BEVEILIGING II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK - portier -	- het houden van toezicht op de veiligheid van gasten, medewerkers en het bedrijf; - handelend en adequaat optreden bij calamiteiten en gevaarlijke situaties; - verrichten van feitenonderzoek bij diefstal, vermissingen e.d.; - begeleiden van gasten bij onveilige situaties.	Aanvullend: - het optreden als eindverantwoordelijke voor de beveiliging en de veiligheid van een (kleinschalige) locatie.	Zie functieomschrijving en NOK hoofd beveiliging
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- vaktechnisch sturen van een groep medewerkers (beveiligers, portiers e.d.) en/of coördineren van de inzet en bijdrage van externe beveiligingsmedewerkers.	
Contact instanties		- contact met instanties bij het doen van meldingen.	- vanuit de rol van eindverantwoordelijke fungeren als contactpersoon naar externe instanties.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau (voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen; minimaal in bezit van diploma Horecaportier); - beschikt over EHBO-diploma; - kennis van bewakings-/beveiligingsmethodieken; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften en reglementen.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau (voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen; minimaal in bezit van diploma Horecaportier); - kennis van en ervaring met functionele en operationele begeleiding van objectbeveiligers.	
Functiegroep		**5 (referentie)**	**6**	

RF249664/cl/sb/091024

Medewerker frontoffice II

Context

De **medewerker frontoffice II** is verantwoordelijk voor het gastvrij **ontvangen, inchecken en geven van algemene en (toeristische) informatie** aan gasten, doorverwijzen naar juiste zalen, verlenen van **service** tijdens het verblijf en **uitchecken** van gasten. Aanvullend is de medewerker frontoffice II verantwoordelijk voor de **afwikkeling van telefonische contacten** en het verrichten van **eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden** zoals het verwerken van (digitale) reserveringen**.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afwikkeling telefonische contacten Inkomende telefoongespreken zijn aangenomen en bellers zijn adequaat doorverbonden met de gevraagde of voor het onderwerp meest geëigende persoon. Voor terugvallende gesprekken zijn terugbelverzoeken aangemaakt of boodschappen doorgegeven.	- adequate reactie; - klanttevredenheid; - juiste doorverbindingen/registraties; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden en presentatie).
Administratieve ondersteuning Inkomende (digitale en fysieke) post is verwerkt en doorgezet naar de juiste persoon. (Online) reserveringen voor zaalverhuur, aanvullende faciliteiten (wellness, sport en spel) zijn verwerkt in het reserveringssysteem	- aantal fouten in correspondentie; - klanttevredenheid; - juiste verwerking in (reseverings)systeem
Gastenontvangst Bij binnenkomst zijn gasten ontvangen en ingecheckt dan wel naar de juiste (zaal)ruimtes doorverwezen. Gedurende het verblijf zijn services verleend (doorgeven van klachten e.d.), en bij vertrek zijn gasten uitgecheckt.	- klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - aantal fouten facturatie.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden Verblijf en 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.

Bezwarende omstandigheden

- staand of zittend en soms plaatsgebonden werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod (gelijktijdig in- en uitchecken van gasten en bedienen van de telefooncentrale).

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER FRONTOFFICE I	MEDEWERKER FRONTOFFICE II	MEDEWERKER FRONTOFFICE III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- verantwoordelijk voor afwikkeling telefonische contacten; - te woord staan van gasten aan de balie.	Aanvullend: - ontvangen, inchecken en uitchecken van gasten; - uitvoeren van eenduidige administratieve en secretariële werkzaamheden; - verlenen van service aan gasten gedurende het verblijf.	Aanvullend: - verantwoordelijk voor het verhuren van vrije kamers na raadpleging van het reserveringssysteem binnen de kaders zoals gesteld door de organisatie t.a.v. prijs, korting, etc; - verantwoordelijk voor het verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten die vraagt om een uitgebreide kennis van de omgeving en haar beschikbare en voorhanden zijnde faciliteiten.	Zie functieomschrijving en NOK supervisor frontoffice
Aard gastencontact		- verstrekken van basisinformatie over de organisatie; - reactief beantwoorden van telefonische vragen.	- gericht op informatie-uitwisseling; - verstrekken van informatie aan gasten over toeristische, recreatieve en gastronomische evenementen/etablissementen.	- gericht op serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag; - samenstellen van maatwerk informatie voor gasten. - verzamelen en bijhouden van informatie door het selecteren en archiveren van relevante artikelen uit regionale publicaties en opstellen van periodieke evenementenlijsten alsook het onderhouden en uitbreiden van contacten met betrokkenen in de omgeving.	

Zelfstandigheid		- beantwoorden van eenduidige klantvragen op basis van gekende antwoorden; - raadplegen van medewerker frontoffice II of vakinhoudelijk leidinggevende t.a.v. complexere klantvragen.	- afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied; - raadplegen vakinhoudelijk leidinggevende indien nodig.	- afhandelen van alle voorkomende klantvragen aangaande het eigen vakgebied. - raadplegen van de eindverantwoordelijke is slechts gewenst ten aanzien van grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende aangelegenheden.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van softwarepakketten en interne procedures; - mondelinge beheersing van de Nederlandse taal. -	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal; - basisspreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal; - basisspreekvaardigheid van meerdere vreemde talen.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249665/cl/sb/091024

Nachtmedewerker II

Context

De **nachtmedewerker II** is verantwoordelijk voor **reguliere receptiewerkzaamheden**, **serviceverlening** aan gasten, toezicht houden en uitvoeren van **bewakingstaken** tijdens de nachtdienst. Aanvullend is de nachtmedewerker II verantwoordelijk voor een aantal **(financieel) administratieve taken.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Serviceverlening In de nachtelijke uren zijn receptietaken verricht, zoals het ontvangen, in- en uitchecken van gasten, het afwikkelen van telefonische contacten en het behandelen van vragen en klachten.	- klanttevredenheid; - omvang kasverschillen; - reactiesnelheid/bereikbaarheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken.
Consumptievoorziening Op verzoek zijn dranken en eenvoudige gerechten klaargemaakt en geserveerd. Zo nodig is het ontbijt klaargemaakt en geserveerd.	- klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Toezicht en bewaking Er is toegezien op en adequaat gehandeld bij onregelmatigheden en ongewenste bezoekers. Indien nodig zijn bevoegde collega's/autoriteiten ingeschakeld en gasten zijn begeleid bij noodsituaties.	- tijdige signalering onregelmatigheden en ongewenste bezoekers; - handelen volgens noodplan wanneer noodzakelijk; - conform voorschriften.
Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden De kassa is gecontroleerd, afgedragen en verantwoord. Het ontvangen geld is op juiste wijze opgeborgen/afgestort.	- gebruik kassa volgens procedure/voorschrift; - omvang kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen.
(Financieel) administratieve verwerking Controles op dagelijkse kassa-afrekeningen zijn uitgevoerd, waarbij verschillen zijn opgelost c.q. verantwoord. De dagelijkse omzet en gastenrekeningen zijn verwerkt en diverse (omzet)overzichten zijn opgesteld.	- nauwkeurigheid controles; - omvang kasverschillen; - adequate uitleg van verschillen; - juiste, tijdige en volledige overzichten; - conform voorschriften.

Bezwarende omstandigheden

- enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties;
- kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers en lastige gasten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	NACHTMEDEWERKER I	NACHTMEDEWERKER II	NACHTMEDEWERKER III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK portier	- bieden van serviceverlening aan de receptie gedurende de nachtdienst; - verzorgen van de drank- en voedselvoorziening; - toezicht houden op de veiligheid en het verrichten van eenduidige bewakingstaken.	aanvullend: - uitvoeren van (financieel) administratieve verwerkingen.	- idem nachtmedewerker II.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker beveiliging
Begeleiding collega's		- niet van toepassing. -	- niet van toepassing. -	- functioneel aansturen van een groep medewerkers gedurende de nachtdienst. -	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - beschikt over BHV-diploma.	Aanvullend: - mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van softwarepakketten en interne procedures.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van het aansturen van collega's.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249666/cl/sb/091024

Portier I

Context

De **portier I** is verantwoordelijk voor het **verlenen van service aan gasten** buiten bij de ingang of in de hal van het hotel en het **verrichten van eenvoudige bewakingstaken**. Dit betreft onder meer transporteren en in bewaring nemen van bagage, en het eventueel begeleiden van gasten naar hun kamers, geven van algemene informatie over hotelfaciliteiten en de werking van apparatuur. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gastontvangst Een optimale dienstverlening aan gasten is geleverd door een gastvrije ontvangst, het aannemen, transporteren en zo nodig in bewaring nemen van bagage, parkeren van auto's, en het begeleiden naar receptie/kamer(s).	- aantal en omvang schades/vermissing bagage/auto's; - klanttevredenheid; - tijdigheid transport/parkeren; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden e.d.).
Informatieverstrekking en serviceverlening Informatie over hotelfaciliteiten, apparatuur en bezienswaardigheden is verstrekt en extra services zijn verleend (zoals het maken van reserveringen, doen van boodschappen e.d.). Onvolkomenheden in de verblijfsaccomodatie zijn gesignaleerd en opgevolgd.	- klanttevredenheid; - tijdige en juiste constatering en opvolging onvolkomenheden; - actualiteit en juistheid informatie.
Bewakingswerkzaamheden De binnenkomst van ongewenste bezoekers is gesignaleerd en indien nodig zijn bevoegde collega's of autoriteiten ingeschakeld.	- juiste inschatting (conform bedrijfsbeleid) gewenstheid of ongewenstheid van bezoekers; - correcte bejegening; - conform procedures; - juiste afweging inschakeling derden.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage;
- lopend en staand werken; soms eenzijdige belasting van armspieren;
- hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	PORTIER I	PORTIER II	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK bagagist	- gastencontact is informerend en gericht op dienstverlening en het verlenen van extra services.	- idem Portier I	Zie functieomschrijving en NOK conciërge
Aard werkzaamheden		- gasten ontvangen, begeleiden, informeren en aanbieden van extra services; - in bewaring nemen van bagage; - parkeren van auto's; - verrichten van eenduidige bewakingstaken.	Aanvullend: - verrichten van uitgebreidere beveiligingstaken (het lopen van bewakingsronden).	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- vaktechnisch sturen van een groep medewerkers (als 1e medewerker); - plannen en regelen van de inzet van (oproep)medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - in bezit van rijbewijs B; - kennis van tiltechnieken; - kennis van bewakingsmethodieken.	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau - kennis van diverse bewakingsmethodieken.	
Functiegroep		**3 (referentie)**	**4**	

RF249667/cl/sb/091024

Supervisor frontoffice II

Context

De **supervisor frontoffice II** is verantwoordelijk voor coördineren van de werkzaamheden van de frontoffice (gemiddeld zo'n 10 medewerkers). De supervisor frontoffice II ziet toe op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden en de borging van optimale gasttevredenheid. Vanuit zijn rol/positie verzorgt hij/zij ook afhandeling van tweedelijnsklachten. De **supervisor frontoffice II** verzorgt de dagplanning t.b.v. de optimale inzet van de frontoffice-medewerkers en werkt nieuwe medewerkers in. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Coördinatie en realisatie frontoffice-werkzaamheden Toegewezen frontofficewerkzaamheden zijn gecoördineerd, gemonitord en zo nodig bijgestuurd, zodat voortgang en kwaliteit van uitvoering en optimale gasttevredenheid zijn geborgd.	- conform doelstellingen, procedures, voorschriften; - juiste afwegingen, prioritering; - tijdige signalering afwijkingen bijsturing; - gastvrije ontvangst; - juiste, volledige informatievoorziening; - gerealiseerde (aanvullende) verkoop; - correcte kastelling; - gasttevredenheid.
Tweedelijnsklachtafhandeling Door gasten gemelde klachten zijn op een juiste manier in behandeling genomen en afgehandeld c.q. tijdig geëscaleerd richting de direct leidinggevende.	- mate waarin gasten ervaren dat klacht serieus wordt genomen; - effectieve opvolging van klachten; - conform procedures; - tijdige escalatie van klachten.
Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haal-baarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Registratie en verantwoording Er is inzicht in gerealiseerde resultaten, bijzonderheden en (oorzaken van) afwijkingen t.b.v. bijsturing en evaluatie.	- inzicht in resultaten, bijzonderheden en (oorzaken van) afwijkingen; - input t.b.v. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod en bij improviserend oplossen van problemen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SUPERVISOR FRONTOFFICE I	SUPERVISOR FRONTOFFICE II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker frontoffice	- in de rol van meewerkend voorman-/vrouw verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten gedurende het verblijf; - toezien op en bijsturen van naleving van richtlijnen op het gebied van werkprocessen, representativiteit en servicegerichtheid; - doen van voorstellen voor verbetering van werkprocessen; - bijspringen (bij piekmomenten) van frontoffice.	- verantwoordelijk voor bewaking van gastheerschap, kwaliteit serviceverlening, afhandeling van (complexe) klachten; - optimaliseren van bestaande werkprocessen en procedures, - fungeren als aanspreekpunt in het overleg met andere afdelingen en daarbij verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten; - inwerken van nieuwe medewerkers, opstellen van werkinstructies en -procedures; - prioriteren van werkzaamheden binnen afdeling; - opstellen/aanpassen van roosters en dagplanning vaste medewerkers en flex- en seizoenskrachten.	Zie functieomschrijving en NOK hoofd frontoffice
Optimaliseren		- gericht op verbeteren van serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag. -	- implementeren van geaccordeerde verbeteringen in de lopende bedrijfsvoering.	
Leidinggeven		- afdeling met gemiddeld 5 (parttime) medewerkers om operationeel aan te sturen.	- afdeling met gemiddeld 10 (parttime) medewerkers om operationeel aan te sturen.	
Zelfstandigheid		- zelfstandig afhandelen van alle voorkomende vragen van gasten.	- neemt zelfstandig besluiten over de eigen werkzaamheden en die van het aan te sturen team; - bij grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende issues consulteren van eindverantwoordelijke.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - basisspreekvaardigheid in meerdere vreemde talen; - ruime ervaring met gastheerschap en serviceverlening; - kennis van en ervaring met het coördineren van werkzaamheden en aansturen/motiveren van medewerkers.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - inzicht in het frontoffice-proces in samenhang met overige (deel)processen; - ervaring met het optimaliseren van werkprocessen.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	

RF249686/dr/sb/091024

Allround medewerker fastservice II

Context

De **allround medewerker fastservice II** komt voor in het fastservice-bedrijf dat gekenmerkt wordt door een snelle en eenvoudige service. Er is sprake van een **vast pakket standaardgerechten**, waarbij half- en/of eindproducten afgewerkt worden door middel van eenvoudige bewerkingen. De allround medewerker fastservice II **stuurt de medewerkers vaktechnisch aan** in de keuken en/of aan de counter en **werkt zelf mee**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Vaktechnisch aansturen Medewerkers zijn aangestuurd, begeleid en gecorrigeerd en nieuwe medewerkers getraind. Indien nodig is er meegewerkt in de keuken/aan de counter. De voortgang, uitvoeringskwaliteit, huisregels, naleving van voorschriften e.d. zijn gemonitord en indien nodig gecorrigeerd. Vragen en klachten zijn afgehandeld en kortetermijnbezettingsproblemen en dagelijkse problemen zijn opgelost. Bij grote of terugkerende problemen is een leidinggevende ingeschakeld.	- gasttevredenheid (speed of service, benadering e.d.); - omvang kasverschillen; - (verhoging) gemiddelde bonwaarde; - (verhoging) aantal pintransacties; - omvang verbruik (foute bereiding, over de houdbaarheidstijd e.d.); - conform voorschriften (o.m. instructie, receptuur, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Beheer verkooppunt Dagelijkse werkzaamheden zijn voorbereid; apparatuur is gecontroleerd en klaargemaakt, er is voldoende werkvoorraad e.d. Werkruimtes, counters, koel/vriescellen, apparatuur e.d. zijn opgeruimd (door collega's) en apparatuur zo nodig gedemonteerd t.b.v. schoonmaak of vervanging van verbruiksonderdelen. Er is zorggedragen voor de netheid, uitstraling en correcte presentatie van het verkooppunt.	- uitstraling/netheid verkooppunt; - functionerende apparatuur; - volledige signalering manco's in leveringen; - correctheid afsluiting/voorbereiding dienst.
Informatie-uitwisseling en registratie Bij wisseling van dienst worden collega's geïnformeerd over eventuele bijzonderheden. Gegevens m.b.t. HACCP, gewerkte uren e.d. zijn geregistreerd, gecontroleerd en afgetekend op de daarvoor bestemde lijsten. Een dagrapport is aangemaakt, waarbij afdrachten en verschillen zijn gecontroleerd. Gegevens zijn bijgehouden en dienen als input voor rapportages/overzichten, die zijn toegelicht aan/besproken met de chef.	- correctheid overdracht/voorbereiding volgende dienst; - tijdige signalering afwijkingen; - aantal en omvang kasverschillen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen of verplaatsen van dozen halffabricaten;
- lopend en staand en soms plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ALLROUND MEDEWERKER FASTSERVICE I	ALLROUND MEDEWERKER FASTSERVICE II	+
Aantal medewerkers	Zie functieomschrijving en NOK medewerker fastservice	Geeft (tijdens shift) vaktechnisch leiding aan: - 2 tot 5 (parttime) medewerkers. -	Geeft (tijdens shift) vaktechnisch leiding aan: - 5 tot 15 (parttime) medewerkers. -	Zie functieomschrijving en NOK bedrijfsbeheerder
Scope		- deel van het proces (counter of keuken) tijdens een dienst; - nadruk ligt op meewerken.	- alle processen tijdens de dienst; - nadruk ligt op aansturen en coördineren.	
Zelfstandigheid		- krijgt personeelsplanning aangereikt, kortetermijn-bezettingsproblemen worden opgelost door chef; - kan over het algemeen terugvallen op de chef bij zich voordoende problemen.	- volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit en voortgang in de vestiging tijdens de dienst; - is tijdens zijn dienst veelal de hoogste in rang en dient de lopende problemen op te lossen; - bij problemen die zich al eerder hebben voorgedaan stuurt hij bij op basis van de eerdere ervaring of oplossingsrichting, in alle overige situaties 'parkeert' hij (afhankelijk van de urgentie) het probleem en/of informeert hij de chef/eigenaar direct.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - meerjarige ervaring als medewerker in een fastfood-omgeving.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - enige ervaring in het aansturen van de dagelijkse gang van zaken in een fastfood-omgeving; - kennis van bedrijfsspecifieke en/of formule-voorschriften; - overzicht over en beheersing van alle werkprocessen.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	

RF249564/dr/sb/101024

Keukenhulp II

Context

De **keukenhulp II** verricht **ondersteunende** (schoonmaken, afwassen, aanvullen voorraden) en **voorbereidende** (snijden/portioneren van producten t.b.v. mise en place) **werkzaamheden** in de keuken. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Ondersteuning, voorbereiding en uitvoering Collega's zijn ondersteund bij voorbereidende en eenvoudige uitvoerende werkzaamheden, benodigde (hulp)middelen zijn klaargezet en, zo nodig, zijn voorraden in de keuken aangevuld. Producten zijn bewerkt voor uitgifte. Werkomgeving is tussentijds en naderhand schoongemaakt.	- volgens planning; - verbruikte hoeveelheden; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden Leveringen zijn uitgepakt en er is assistentie geleverd bij de opslag van de leveringen. De keuken is schoongehouden, gereedschappen, hulpmiddelen e.d. zijn afgewassen en (keuken)afval is verzameld en afgevoerd	- conform planning/rooster; - conform veiligheidsvoorschriften; - conform HACCP.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van (dozen met) producten;
- lopend en staand en veelal plaatsgebonden werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	KEUKENHULP I	KEUKENHULP II	+
Ondersteuning, voorbereiding en uitvoering	Geen referentiefunctie beschikbaar	- geen (directe) invloed op de kwaliteit van de ingrediënten en/of gerechten; - ondersteuning betreft algemene voorbereidende werkzaamheden zoals: . klaarzetten te gebruiken producten; . wassen van groenten en fruit; . aanvullen van voorraden; . e.d.; - werkt op basis van eenduidige aanwijzingen van collega's (wat, in welke volgorde te doen).	- enige invloed op de kwaliteit van de ingrediënten en/of gerechten en daarmee op de spillage in de keuken; - ondersteuning is voorbereidend van aard en betreft werkzaamheden zoals: . snijden van ingrediënten; . maken van garnituren; . klaarzetten van kant en klare gerechtgedeelten e.d.; . portioneren en zo nodig verpakken van (half)producten; . afbakken, opwarmen en doorgeefgereed maken van eenvoudige half- of eindproducten (soepen opwarmen, brood afbakken, borden garneren); - werkt op basis van toegewezen afgebakende onderdelen van de mise en place.	Zie functieomschrijving en NOK kok
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden		- afwassen gebruikte pannen, handgereedschap e.d., schoonmaken van werkbanken en vloeren, afvoeren van afval.	Aanvullend: - schoonmaken van keukenapparatuur en -machines. -	
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - kennis van hygiënevoorschriften.	- mbo 1-2 werk- en denkniveau - enige ervaring in een (vergelijkbare) functie; - beheersing van de basale voorbereidende keukentechnieken.	
Functiegroep		**1**	**2 (referentie)**	

RF249565/dr/sb/101024

Kok II

Context

De functie van **kok II** komt vooral voor in het reguliere horeca-segment al dan niet deel uitmakend van een keten waarbij gerechten uit verse ingrediënten en/of door leveranciers voorbewerkte en geportioneerde producten (halffabricaten) worden bereid/samengesteld. De kok II is verantwoordelijk voor de **(voor)bereiding en opmaak van gerechten en gerechtgedeelten.**
De kok II werkt volgens **vaste instructies** m.b.t. ingrediënten, recepturen, werkmethoden en uiterlijke presentatie. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
(Voor)bereiding gerechten De kwaliteit van te gebruiken producten/ingrediënten is beoordeeld en (hulp)middelen zijn klaargezet. Voorbereidende werkzaamheden (wassen, snijden, mengen e.d.) zijn uitgevoerd en vervolgens zijn (delen van) gerecht(en) (tegelijkertijd) bereid volgens recepturen of specifieke aanwijzingen. Tussentijdse kwaliteitscontroles (gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d.) zijn uitgevoerd en waar nodig bijstellingen/bijdoseringen gedaan.	- conform voorschriften (HACCP, veiligheid e.d.); - conform (werk)instructies (recepten e.d.); - conform planning; - verbruikte hoeveelheden (spillage); - kwaliteit bereiding (% retour door chefkok, aantal klachten van gasten); - juiste prioritering/werkplanning.
Opmaak gerechten Gerechten zijn opgemaakt en gecontroleerd op het voldoen aan presentatie-eisen. Gerede gerechten zijn vervolgens doorgegeven.	- conform voorschriften; - gelijktijdige beschikbaarheid bestelling.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De werkomgeving en keukenapparaten zijn schoongemaakt, waarbij eventuele bijzonderheden/mankementen zijn gesignaleerd en gemeld en het afval is afgevoerd. Er is assistentie geleverd bij het ontvangen en opslaan van geleverde artikelen.	- conform planning/rooster; - conform (veiligheids)voorschriften; - opslag conform fifo-principe.
Verbetervoorstellen en optimalisatie Verbruikte hoeveelheden ingrediënten en halfproducten zijn gecontroleerd en verantwoord. Verbetervoorstellen voor aanpassing van kaart/menu's, recepten, garnituren e.d. zijn gedaan en zijn vervolgens uitgewerkt in o.m. veranderingen in receptuur en bereidingsinstructies.	- aantal ingebrachte verbeterpunten; - aantal overgenomen voorstellen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen, grondstoffen e.d.;
- lopend en staand en veelal plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen.
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	KOK I	KOK II	KOK III	+
Typering kaart	Zie functieomschrijving en NOK keukenhulp	- een (relatief vaste) kaart met een groot aantal verschillende maar herkenbare gerechten waarbij het hoofdingrediënt bepalend is; - snelheid service die overeenkomt met een kort verblijf van gasten. -	Aanvullend: - kaart heeft een wisselend karakter.	- snel wisselende kleine gedetailleerde kaart, gerechten als totaal zijn bepalend; - snelheid service is avondvullend; - creativiteit (gerechten) en presentatie (gerechten en restaurant) zijn bepalend.	Zie functieomschrijving en NOK sous-chefkok
Typering bereiding		- (half)producten worden voorbereid (bijv. gesneden) of kant-en-klaar (deeg, sauzen, soepen e.d.) aangeleverd; - beperkt aantal eenvoudige bereidingshandelingen (grillen, bakken, toasten, frituren, opwarmen e.d.); - eenduidige bereidings-voorschriften en/of aanwijzingen (samenstellingsverhoudingen staan vast); - eenvoudige en standaard presentatie/opmaak van de gerechten, gebeurt volgens vaste instructies en werkmethoden.	- zowel (voorverpakte) ingrediënten als (half-)producten die grotendeels zelf worden voorbereid (snijden, wassen, portioneren, voorkoken e.d.); - toepassing van de basis-kooktechnieken (mengen, koken, bakken e.d.), beperkt combineren van handelingen; - werkt volgens recept, kan/mag bijstellen afhankelijk van smaak, kleur, garing e.d.; - presentatie/opmaak kan variëren per gerecht en wordt uitgevoerd volgens vaste instructies en werkmethoden.	- ingrediënten zijn vers; - alle voorkomende bereidingstechnieken, ook de specialistische (fileren e.d.), veel combinaties van handelingen; - anticipeert op specifieke klantvragen. Hij/zij maakt gebruik van specialistische hulpmiddelen; - presentatie/opmaak varieert per gerecht, bepaalt gezicht van het restaurant en dient te voldoen aan hoge bedrijfstandaarden/ kwaliteitseisen.	

Kwaliteit/ optimalisatie	-	- beperkte invloed op kwaliteit; - standaard controle-werkzaamheden op inkomende en uitgaande (half)producten op uiterlijke staat, houdbaarheidsdata e.d.; - constateert vanuit de praktijk knelpunten in het eigen werk en maakt hiervan melding.	- redelijke invloed op kwaliteit; - standaard controles en controles naar eigen inzicht op inkomende ingrediënten/(half)producten en uitgaande gerecht(en)(gedeelten), gebaseerd op eigen productkennis; - constateert vanuit de praktijk knelpunten in het eigen werk en daarmee samenhangende functies en levert een bijdrage aan verbetermogelijkheden.	- ruime invloed op kwaliteit; - controles op te gebruiken ingrediënten, halfproduct, gerechtgedeelten en gerechten, gebaseerd op een uitgebreide theoretische en praktische productkennis en organoleptisch vermogen; - signaleert vanuit de praktijk verbeterpunten in het keukenproces en verwante disciplines en formuleert oplossingsrichtingen (b.v. receptuurinstructies).	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met (bedrijfsspecifieke) bereidings- en presentatietechnieken.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met alle basis kooktechnieken in de diverse keukenafdelingen/parties; - kennis van producten/ ingrediënten en (de samenstelling van) de menukaart.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van eigenschappen van gebruikte producten en ingrediënten aangevuld met een ontwikkeld organoleptisch vermogen; - kennis van en ervaring met specialistische bereidings- en productbewerkingstechnieken.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	**5**	

RF249566/dr/sb/101024

Medewerker fastservice II

Context

De **medewerker fastservice II** komt voor in het fastservice-bedrijf dat gekenmerkt wordt door een snelle en eenvoudige service voor een relatief lage prijs. Er is sprake van een vast pakket standaard gerechten, waarbij half- en/of eindproducten afgewerkt worden door middel van eenvoudige bewerkingen. De medewerker fastservice II wordt ingezet in alle fasen van het proces, vanaf het **opnemen van bestellingen**, **verzamelen**, **bereiden** en **inpakken van gerechten** tot aan het **afrekenen van de bestelling**. Daarnaast verricht hij/zij **aanvullende werkzaamheden** (o.m. aanvullen werkvoorraden, opruim- en schoonmaakwerkzaamheden). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Counter- en kassawerkzaamheden Bestellingen zijn opgenomen, verzameld, afgerekend en meegegeven aan gasten c.q. geserveerd aan tafel in het restaurant. De transactie is gecontroleerd, verantwoord en opgeborgen/afgestort volgens voorgeschreven wijze.	- gasttevredenheid (speed of service, benadering, e.d.); - omvang kasverschillen; - (verhoging) gemiddelde bonwaarde; - conform voorschriften (o.m. instructie, receptuur, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Bereiding fastservice gerechten Eenvoudige gerechten uit halfproducten zijn aan één of meerdere werkstations voorbereid. Gerede producten zijn geplaatst in de verkoopvoorraad. De verkoopvoorraad is bewaakt en op peil gehouden (tijdens piekuren). De hoeveelheden van verbruikte ingrediënten en (half)fabricaten zijn gecontroleerd en verantwoord.	- volgens aanvraag/planning; - verbruikte hoeveelheden; - conform voorschriften (HACCP, receptuur, werkmethoden e.d.).
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De keuken, het restaurant, de keukenhulpmiddelen en -apparatuur zijn schoongemaakt en het afval is afgevoerd. Toiletten en parkeerterrein zijn zo nodig gereinigd. Assistentie is geleverd bij het opslaan van goederen in magazijn, vries- of koelcel.	- uitstraling/netheid verkooppunt; - conform planning/rooster; - conform HACCP- en veiligheidsvoorschriften.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen of verplaatsen van dozen halffabricaten;
- lopend en staand, en soms plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER FASTSERVICE I	MEDEWERKER FASTSERVICE II	+
Breedte inzetbaarheid	Zie functieomschrijving en NOK - keukenhulp -	- alle voorkomende 'voorbereidende en productiewerkzaamheden' die geen direct contact met de gast vergen, anders dan het overhandigen van bestelde producten/gerechten.	Aanvullend: - alle voorkomende werkzaamheden aan de counter en kassa, kern van de werkzaamheden zit in het opnemen van bestellingen. -	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker fastservice
Aard gastcontact		- niet/nauwelijks van toepassing, beperkt tot algemene omgangsvormen.	- gericht op het uitstralen van de formulegedachte bij het opnemen/afrekenen van bestellingen; - klachten van gasten die niet evident en/of direct oplosbaar zijn worden opgeschaald naar de allround medewerker of chef.	
Specifieke kennis		- kan de gangbare bereidingstechnieken in de fastservice toepassen (frituren, bakken, bedienen boilers, vervaardigen milkshakes e.d.); - kent de opslagcondities en fifo-principes.	- kent de eigenschappen van de tot het assortiment behorende producten/gerechten in het algemeen en de aanbiedingen in het bijzonder; - kent de procedures rondom het opmaken van de kassa en afstorten van gelden.	
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke en/of formule-voorschriften; - overzicht over en beheersing van alle werkprocessen.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	

RF249567dr/sb/101024

Medewerker schoonmaak/afwas I

Context

De **medewerker schoonmaak/afwas I** wast af en maakt serviesgoed, glaswerk, bestek en keukenmaterialen gereed voor gebruik. De medewerker schoonmaak/afwas maakt hierbij (in de regel) gebruik van een **automatische was-/spoelmachine**, maar verricht ook handmatige werkzaamheden (b.v. afspoelen, poleren). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Afwassen Vuil serviesgoed, glaswerk, bestek en keukenmaterialen zijn gesorteerd, ontdaan van vuil en etensresten en in daartoe bestemde rekken geplaatst op de invoerbaan van de was-/spoelmachine. De machine is bediend. Zo nodig is handmatig afgewassen. Gewassen en gedroogd serviesgoed, glaswerk, bestek en keukenmaterialen zijn van de afvoerbaan afgenomen, zo nodig nagedroogd of gepoleerd en getransporteerd naar de gebruikslocatie, c.q. magazijnruimte.	- schoon serviesgoed, bestek e.d.; - efficiënt werken; - uiterlijke staat werkplek; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, - HACCP en presentatie).
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De keuken is schoongehouden, vloeren, wanden en apparatuur zijn gereinigd en afval is afgevoerd. Transportwagens zijn zo nodig gereinigd. Met behulp van transportwagens is schoon servies, glaswerk, bestek e.d. afgevoerd naar magazijnruimte. Eventuele problemen met apparatuur of de voortgang zijn gemeld aan de leidinggevende.	- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP); - nette en opgeruimde magazijnruimte.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van rekken serviesgoed, bestek e.d. en bij het duwen van transportwagens;
- lopend en staand werken, soms in gedwongen houding (opzetten/afnemen van rekken);
- hinder van geluid van rinkelend serviesgoed en geluid van apparatuur, van vocht en aanraking met vuil en etensresten;
- kans op letsel door het uitglijden op gladde vloeren, alsmede op letsel aan vingers en ledematen door beknelling of stoten of snijden aan gebroken glas.

	-	MEDEWERKER SCHOONMAAK – AFWAS I	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- sorteren van vuile vaat; - bedienen van was- en spoelmachine; - opruimen en transporteren van schone vaat naar de daartoe bestemde locatie, magazijnruimte; - schoonmaken van gebruikte materialen, apparatuur en machines alsook de werkomgeving	Zie functieomschrijving en NOK voorman/-vrouw spoelkeuken
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis van materialen en machines en te gebruiken schoonmaakproducten; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	
Functiegroep		**1 (referentie)**	

RF249568/dr/sb/101024

Sous-chefkok II

Context

De **sous-chefkok II** komt voor in het luxe segment dat zich onderscheidt op basis van exclusiviteit en culinair hoogwaardige gerechten/menu's die worden bereid met verse ingrediënten van hoge kwaliteit. De functie heeft de **leiding op de werkvloer in zijn partie** en bij afwezigheid van de chefkok voor de gehele keuken. De sous-chefkok II stuurt de (5 tot 15 (parttime)) medewerkers **vaktechnisch aan** en draagt zorg voor de (**voor)bereiding en presentatie van gerechten en gerechtgedeelten** volgens planning, vaste instructies en werkmethoden die mede door hem/haar zijn vastgesteld. Hij/zij is de **sparringpartner** van de chefkok/eigenaar bij het, op basis van ontwikkelingen in de markt, **aanpassen van de kaart/recepten** en **calculeren van prijzen van nieuwe/aangepaste gerechten**. Daarnaast draagt hij/zij zorg voor de **dagelijkse bestellingen bij diverse leveranciers**, waarbij de leveringsvoorwaarden kunnen fluctueren (dagprijzen). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Aansturing toegewezen partie Werkzaamheden zijn ingedeeld en toegewezen, aanwijzingen/instructies zijn gegeven en er is toegezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van werkzaamheden. Hoeveelheden van voor te bereiden producten zijn gepland en verantwoordelijk gebruik van grondstoffen is gemonitord. Met de bediening is continu afstemming en communicatie om een nauwe aansluiting te realiseren. Klachten, vragen e.d. zijn opgevangen en afgehandeld en indien nodig is een leidinggevende ingeschakeld. Er is toegezien op de naleving van de voorschriften. In de uitvoering is er ook zelf meegewerkt en nieuwe medewerkers/stagiaires zijn begeleid en opgeleid.	- procesefficiency partie (verbruikte hoeveelheden, spillage, tijdig doorgeefgereed); - kwaliteit bereiding (tevredenheid chefkok/gasten); - conform voorschriften (receptuur, werkmethoden, HACCP, presentatie).
Advisering menukaart en werkmethoden Op het gebied van producten/gerechten en werkprocessen zijn ontwikkelingen in de markt en dagelijkse praktijk gesignaleerd en verwerkt in een verbetervoorstel. Hiermee is een bijdrage geleverd aan wijzigingen/vernieuwing menukaart, recepten garnituren e.d. Nieuwe recepten zijn beoordeeld en receptinstructies voor medewerkers zijn uitgewerkt.	- aantal overgenomen voorstellen; - inzicht in gastbehoefte.
Voorraad- en bestelbeheer Bestellijsten zijn opgesteld voor de eigen partie, en indien afwezigheid chefkok, voor de totale keuken en zijn vervolgens doorgegeven aan leveranciers. De bestellingen zijn ontvangen en gecontroleerd, en afwijkingen gesignaleerd.	- voldoende voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen; - juiste opslag artikelen; - conform fifo-principe.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen of verplaatsen van dozen halffabricaten;
- lopend en staand, en soms plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.
- kans op letsel door het branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SOUS-CHEFKOK I	SOUS-CHEFKOK II	+
Typering kaart	- Zie functieomschrijving en NOK - zelfstandig werkend kok -	Regulier: - groot aantal verschillende maar herkenbare gerechten, hoofdingrediënt is bepalend; - snelheid service die overeenkomt met een kort verblijf van gasten.	Luxe: - snel wisselende kleine gedetailleerde kaart, gerechten als totaal zijn bepalend; - gastenverblijf is avondvullend; - creativiteit (gerechten) en presentatie (gerechten en restaurant) zijn bepalend.	Zie functieomschrijving en NOK chefkok
Typering bereidingsproces		- zowel (voorverpakte) ingrediënten als (half)producten die deels zelf worden voorbereid (snijden, wassen, portioneren, voorkoken, e.d.) of kant-en-klaar of als basis worden aangeleverd (sauzen, deeg, soepen e.d.); - toepassing van de basis kooktechnieken (mengen, koken, braden, e.d.), beperkt combineren van handelingen; - repeterende bereidingswijze, recept is leidend, bijstelling afhankelijk van smaak, kleur, garing e.d.; - presentatie/opmaak heeft een grote mate van standaardisatie, maar kan variëren per gerecht.	- ingrediënten zijn vers en/of van een hoge mate van bestorvenheid, voorbereiding wordt volledig in de keuken uitgevoerd; - alle voorkomende bereidingstechnieken, ook de specialistische (fileren, e.d.), veel combinaties van handelingen; - grote diversiteit in bereidingen binnen kort tijdsbestek, anticiperen op specifieke klantvragen, gebruik van specialistische hulpmiddelen is nodig; - presentatie/opmaak varieert per gerecht, bepaalt gezicht van het restaurant en dient te voldoen aan hoge bedrijfsstandaarden/kwaliteitseisen.	

Zelfstandigheid/ innovatiegraad		- focus ligt voornamelijk op voortgang en uitvoeringskwaliteit van het proces; - bijdrage in ontwikkeling recepten/kaart heeft voornamelijk betrekking op verbeteren van bestaande recepten of uitproberen van nieuwe recepten; - waarneming chefkok heeft betrekking op de voortgang van het (keuken)proces; - werkt vanuit vaste procedures en kan, ook bij afwezigheid van de chefkok, direct terugvallen op de naast-hogere leidinggevende als daarvan afgeweken moet worden; - bestellingen lopen hoofdzakelijk via de groothandel of vaste leveranciers en heeft het karakter van afroepen van aantallen.	Aanvullend: - is te typeren als de sparringpartner van de chefkok (of eigenaar/ondernemer) in het vaststellen van de kaart en bedenken van nieuwe recepten (met bijbehorende calculaties/prijsstelling), komt actief met suggesties op basis van eigen marktinzicht; - waarneming chefkok betreft alle aspecten van het leidinggeven; - werkt volgens kaders en richtlijnen, die ruimte bieden voor interpretatie en aanpassing aan de zich voordoende situatie; - bestellingen lopen hoofdzakelijk via eigen (contact)leveranciers, gezien dagvers-karakter van de ingrediënten is er sprake van beoordeling van de kwaliteit en fluctuerende (dag)prijzen en afwegingen tussen kostprijs product en verkoopmarge.	
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met alle basis-kooktechnieken in de diverse keukenafdelingen/parties.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - aantoonbare kennis van alle kooktechnieken; - kennis van producten/ingrediënten en de (samenstelling van) de menukaart.	
Functiegroep		**6**	**7 (referentie)**	

RF249/dr/sb/101024

Zelfstandig werkend kok I

Context

De **zelfstandig werkend kok I** komt voor in het reguliere segment (overwegend kleinschalige bedrijf zoals brasserie, eetcafé) waarbij gerechten uit verse ingrediënten en/of door leveranciers voorbewerkte en geportioneerde producten (halffabricaten) worden bereid/samengesteld. De kok is normaliter **alleenwerkend**, met ondersteuning van één of twee (parttime) hulpkrachten. De zelfstandig werkend kok I is belast met de **dagelijkse gang van zaken en voortgang in de keuken** van het bedrijf.
Hiertoe is hij/zij verantwoordelijk voor het (vaktechnisch) **toezien op en bereiden van gerechten** en de **operationele randvoorwaarden** hieromtrent (voorraadbeheer en afroep bij overwegend vaste leveranciers). De zelfstandig werkend kok I levert **input aangaande de samenstelling en wijziging van de menu's, kaart en methoden**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Toezien op en bereiden van gerechten De kwaliteit van te gebruiken producten/ingrediënten is beoordeeld en (hulp)middelen zijn klaargezet. Voorbereidende werkzaamheden (wassen, snijden, mengen e.d.) zijn uitgevoerd, en vervolgens zijn (delen van) gerecht(en) (tegelijkertijd) bereid. Tussentijdse kwaliteitscontroles (gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d.) zijn uitgevoerd en waar nodig bijstellingen/bijdoseringen gedaan. Bestellingen zijn doorgeefgereed gemaakt (door hulpkrachten). Er is toegezien op de naleving van voorschriften en op de werkzaamheden van de hulpkrachten, en indien nodig, gecorrigeerd.	- conform voorschriften (HACCP, Arbo, veiligheid e.d.); - conform (werk)instructies (recepten e.d.); - conform planning; - efficiency keukenproces; - kwaliteit bereiding (tevredenheid gasten).
Voorraad- en bestelbeheer Dagelijkse werkzaamheden zijn gepland en voedingsmiddelen en andere voorraadaanvullingen zijn besteld. De bestelde artikelen zijn ontvangen, gecontroleerd en opgeslagen. De houdbaarheid en hygiëne van de voorraad is gemonitord.	- voldoende voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen; - juiste opslag artikelen; - conform fifo-principe.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De werkomgeving en keukenapparatuur is schoongemaakt en afval is afgevoerd. Bijzonderheden/mankementen zijn gesignaleerd en indien nodig zijn kleine storingen zelfstandig opgelost.	- conform planning/rooster; - conform (veiligheids)voorschriften. - -

Verbetervoorstellen en optimalisatie Verbruikte hoeveelheden ingrediënten en half(fabricaten) zijn gecontroleerd en verantwoord. Inbreng is geleverd voor de te voeren kaart, menu's, werkinstructies e.d. Recepten zijn ontwikkeld/ aangepast en indien er sprake is van afwijkende menu's is dit besproken. Voorstellen zijn uitgewerkt in receptuurinstructies e.d.	- tijdige/juiste verantwoording verbruik; - aantal ingebrachte voorstellen; - uniforme toepassing instructies; - aantal overgenomen voorstellen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van (dozen met) producten;
- lopend en staand en veelal plaatsgebonden werken;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ZELFSTANDIG WERKEND KOK I	ZELFSTANDIG WERKEND KOK II	+
Aard werkzaaheden	Zie functieomschrijving en NOK kok	- ingrediënten worden zelf voorbereid; - toepassing van basis-kooktechnieken; - levert input t.a.v. de samenstelling en wijziging van menu's, kaart en methoden; - verantwoordelijk voor voorraad- en bestelbeheer; - vaktechnisch aansturen van hulpkracht(en).	- idem zelfstandig werkend kok I	Zie functieomschrijving en NOK sous-chefkok
Zelfstandigheid		- heeft wel een vakinhoudelijk leidinggevende.	- heeft geen vakinhoudelijk leidinggevende of vakinhoudelijk leidinggevende heeft geen directe bemoeienis t.a.v. de input (leveranciersselectie, bestellingen e.d.), througput (bereidingswijze, methoden, technieken) en output (samenstelling menukaart, kwaliteit gerechten) van de keuken. -	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - aantoonbare kennis van de basis kooktechnieken; - kennis van producten/ingrediënten en (de samenstelling van) de menukaart.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - aantal jaren relevante werkervaring als zelfstandig werkend kok; - kennis over het volledige proces in de keuken.	
Functiegroep		**5 (referentie)**	**6**	

RF249570/dr/sb/101024

Chefkok II

Context

De **chefkok II** komt voor in het reguliere segment waarbij gerechten uit verse ingrediënten en/of uit door leveranciers voorbewerkte producten worden bereid/samengesteld. De chefkok II is **eindverantwoordelijk voor de (voor)bereiding van de gerechten**, **stuurt** daarbij de **volledige keukencrew** (5 tot 15 (parttime) medewerkers) **hiërarchisch aan** en drukt een belangrijk stempel op het culinair niveau van het bedrijf. De nadruk van de functie ligt op het **coördineren** van een zo efficiënt en effectief mogelijk **bereidingsproces.** De keuken is (door zijn omvang) veelal opgedeeld in gescheiden parties, al of niet onder leiding van een sous-chef of chef de partie. **Recepten en menu's** worden door de chefkok II **aangereikt/vastgesteld** zowel op basis van zijn inhoudelijke kennis als inzicht in de markt en marges/prijsstellingen. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende maar is door de omvang van het bedrijf veelal niet direct te raadplegen.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
(Voor)bereiding gerechten Dienst- en werkroosters zijn opgesteld, waarbij is toegezien op voldoende bezetting. Werkzaamheden zijn ingedeeld en toegewezen, aanwijzingen/instructies zijn gegeven (door collega's) en er is toegezien op de voortgang. Hoeveelheden van voor te bereiden producten zijn gepland en verwachtte afzet is ingeschat. Klachten, vragen e.d. zijn opgevangen en afgehandeld. Het culinaire niveau van het bedrijf is gemonitord door o.m. (steekproefsgewijze) controle op uitgaande gerechten en het toezien op de naleving van de voorschriften.	- kwaliteit uitlevering (presentatie gerechten, tevredenheid gasten); - financiële bijdrage (inslag%, brutowinst%, spillage, personeelskosten keuken, verhouding directe/indirecte uren); - proces-efficiency keuken (aansluiting parties, wachttijden bediening); - conform voorschriften (HACCP, Arbo, veiligheid).
Optimalisatie/innovatie menukaart en werkmethoden Op basis van ontwikkelingen en trends in de markt zijn menu's, recepten e.d. ontwikkeld/aangepast of is er input geleverd voor aanpassingen. Calculaties zijn gemaakt en afwijkende menu's voor partijen besproken.	- inzicht in afzet; - aantal overgenomen voorstellen; - inzicht in klantbehoefte; - onderscheidend vermogen (menu)kaart.
Inkoop- en voorraadbeheer Benodigde producten en ingrediënten zijn ingekocht/afgeroepen. Ontvangen en opgeslagen grondstoffen zijn gecontroleerd (door collega's). De verantwoorde doorstroming is gemonitord, al dan niet via sous-chefs of chefs de partie.	- voldoende voorraad; - hoeveelheid/kosten 'waste'.
Apparatuur en keukeninrichting Er is toegezien op de aanwezigheid en beschikbaarheid van middelen en apparatuur. Ten behoeve van curatief en preventief onderhoud zijn externen ingeschakeld.	- vaste kosten; - onderhoudskosten; - beschikbaarheid apparatuur.

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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.

Bezwarende omstandigheden

- lopend en staand en veelal plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CHEFKOK I	CHEFKOK II	CHEFKOK III	+
Typering kaart en bereidingsproces	- Zie functieomschrijving en NOK - sous-chefkok	- groot aantal verschillende maar, herkenbare gerechten, hoofdingrediënt is bepalend; - snelheid service die overeenkomt met een kort verblijf van gasten; - beperkte diversiteit qua kooktechnieken, proces is te typeren als 'verhitten' en (beperkt) toevoegen van ingrediënten aan basisstructuren; - overzichtelijke keuken.	Aanvullend: - snelheid service die overeenkomt met een middellang verblijf van gasten; - redelijke diversiteit in kooktechnieken, proces is overwegend te typeren als 'toevoegen van ingrediënten aan basisstructuren', er is in beperkte mate sprake van het 'volledig opbouwen van gerechten'; - keuken is (door zijn omvang) veelal opgedeeld in gescheiden parties, al of niet onder leiding van een sous-chef of chef de partie.	- snel wisselende kleine gedetailleerde kaart, gerechten als totaal zijn bepalend; - snelheid service leidt tot een avondvullend gastprogramma; - creativiteit (gerechten) en presentatie (gerechten en restaurant) zijn typerend voor de positionering in de markt; - grote diversiteit in keukentechnieken, merendeel van de gerechten wordt volledig opgebouwd; - keuken is, door zijn exclusiviteit, opgebouwd uit meerdere parties, elk onder leiding van een sous-chef of chef de partie.	Zie functieomschrijving en NOK F&B manager
Omvang keukencrew		- <5 (parttime) medewerkers.	- 5 tot 15 (parttime) medewerkers. -	- 5 tot 10 (parttime) medewerkers.	
Zelfstandigheid		- afstand tot direct leidinggevende is klein; - leidinggevende beschikt over vakinhoudelijk kennis en ervaring en is direct te raadplegen (fysiek aanwezig of oproepbaar); - beslissingen hebben betrekking op de dagelijkse inhoudelijke zaken en klachten van gasten.	- afstand tot direct leidinggevende is aanzienlijk; - leidinggevende beschikt over vakinhoudelijk kennis en ervaring, maar is door de omvang van het bedrijf veelal niet direct te raadplegen; - beslissingen zijn (in)direct van invloed op het financieel resultaat van de keuken.	- afstand tot direct leidinggevende is klein; - leidinggevende beschikt veelal niet over de vakinhoudelijk kennis en ervaring; - beslissingen zijn direct van invloed op de profilering in de markt en daarmee samenhangend het financieel resultaat van het bedrijf.	

Aard van de werkzaamheden		- nadruk ligt in hoge mate op de bereidingswerkzaamheden; - werkt in hoge mate zelf mee; - voorraden worden afgeroepen bij vaste leveranciers; - er is sprake van vaste prijs- en levercondities. Heeft een adviesrol t.a.v. leveranciers en levercondities vanuit zijn eigen vakgebied (o.m. benodigde kwaliteit producten, levertijden en frequenties); - recepten/menu's staan vast, variaties (dag-/ weekmenu) worden in overleg met leidinggevende samengesteld waarbij de bijdrage gericht is op de inhoudelijke inbreng vanuit inzichten in de praktijk.	- nadruk ligt op het coördineren van een zo efficiënt en effectief mogelijk bereidingsproces; - springt waar nodig bij in de uitvoering; - voorraden worden besteld bij vaste leveranciers; - maakt binnen richtlijnen afspraken met leveranciers over prijzen en levercondities; - recepten/menu's staan vast, variaties (dag-/ weekmenu alsook afwijkende menu's bij partijen) worden in overleg met leidinggevende samengesteld waarbij de bijdrage zowel op inhoud als op financieel resultaat (marges/prijsstelling) is gericht.	- nadruk in de functie ligt op kwaliteitsborging en verbetering/vernieuwing; - is de inhoudelijk expert op het gebied van bereiding en ontwikkeling; - voorraden worden ingekocht bij een grote diversiteit aan (kleine) leveranciers waarbij afspraken op het gebied van kwaliteit, prijs en levercondities maat-werkovereenkomsten zijn en zelfstandig worden uit onderhandeld; - ontwikkelt nieuwe recepten/menu's op basis van trends in de markt, seizoensinvloeden en grondstofkwaliteit en anticipeert op specifieke wensen/behoeften van klant(en)(groepen). Hierbij is hij/zij verantwoordelijk voor kwaliteit en financieel resultaat (marge/prijsstelling).	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - aantoonbare kennis van basale kooktechnieken en bereidingsprocessen.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau (bij voorkeur aangevuld met SVH-leermeesterdiploma); - aantoonbare kennis van alle kooktechnieken; - kennis van het inkopen van (dagverse) producten/ingrediënten en (de samenstelling van) de menukaart.	- hbo werk- en denkniveau (bij voorkeur aangevuld met een SVH-leermeesterdiploma); - aantoonbare kennis in een breed scala aan geavanceerde kooktechnieken en culinaire innovaties; - ervaring met het aansturen van medewerkers; - ervaring met het ontwikkelen van nieuwe recepten/menu's (gebaseerd op ontwikkelingen).	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

F249571/dr/sb/101024

Voorman/-vrouw spoelkeuken II

Context

De **voorman/-vrouw spoelkeuken II** stuurt (± 3 tot 8) (parttime) medewerkers vaktechnisch aan in de **werkuitvoering van de spoelkeuken**. Hij/zij **beheert de apparatuur** en werkt zelf mee in de uitvoering. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Opstellen werkrooster en bezetting spoelkeuken Op basis van verkregen input over de (verwachte) drukte in het bedrijf en in afstemming met leidinggevende zijn werkroosters opgesteld en is voldoende bezetting geregeld.	- efficiency personeelsplanning; - tijdige en voldoende bezetting.
Uitvoering werkzaamheden Er is toegezien op de voortgang, uitvoeringskwaliteit en juist gebruik van materialen/machines o.a. door het steekproefsgewijs controleren op juiste reiniging; Dagelijkse problemen zijn zelfstandig opgelost met aandacht voor de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP. Er wordt zelf meegewerkt in de uitvoering, o.a. door het afwassen en opruimen van serviesgoed, glaswerk, bestek en keukenmaterialen.	- schoon keukenmateriaal, serviesgoed en bestek; - schone werkomgeving; - aantal (terugkerende) klachten/ problemen; - omvang breuk tijdens afwassen; - conform voorschriften (bedrijf, HACCP e.d.);
Beheer apparatuur Er is toegezien op goede werking van automatisch was-/spoelmachine(s) door het tijdig (laten) aanvullen van afwas-, glansmiddel en waterontharder. Eerstelijns gebruiksonderhoud aan apparatuur is verricht door het uitnemen en reinigen (afspuiten) van filters, en het verhelpen van kleine storingen). Bij grotere technische problemen is een monteur ingeschakeld.	- tijdig bijgevulde machines; - tijdig gereinigde machines; - tijdig signaleren van storingen/afwijkingen. -

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van rekken serviesgoed, bestek e.d. en bij het duwen van transportwagens;
- lopend en staand werken, soms in gedwongen houding (opzetten/afnemen van rekken);
- hinder van geluid van rinkelend serviesgoed en geluid van apparatuur, van vocht en aanraking met vuil en etensresten;
- kans op letsel door het uitglijden op gladde vloeren, en ook op letsel aan vingers en ledematen door beknelling of stoten of snijden aan gebroken glas.

Niveau onderscheidende kenmerken

	-	VOORMAN/-VROUW SPOELKEUKEN I	VOORMAN/-VROUW SPOELKEUKEN II	VOORMAN/-VROUW SPOELKEUKEN III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker schoonmaak – afwas	- vaktechnisch aansturen van een relatief beperkt aantal (2 tot 4) medewerkers binnen de spoelkeuken waarbij ook sprake is van meewerken.	- vaktechnisch aansturen van een groep (3 tot 8) medewerkers in de spoelkeuken; - ziet toe op juist gebruik van materialen en middelen, beheer van schoonmaakapparatuur.	- hiërarchisch leidinggeven (voeren van beoordelingsgesprekken, doen van salarisvoorstellen e.d.); - ook verantwoordelijk voor breder aandachtsgebied dan alleen de spoelkeuken, zoals het (naast de spoelkeuken) ook aansturen van de schoonmaak in de productieruimten of het op locatie aansturen van het verzamelen van 'vuile vaat' (met name tijdens evenementen e.d.).	Geen referentiefunctie beschikbaar -
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke, Arbo- en HACCP-voorschriften	- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke, Arbo- en HACCP-voorschriften. -	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - ervaring met leidinggeven.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentiefunctie)**	**4**	

RF249568/dr/sb/101024

Administratief medewerker inkoop II

Context

De **administratief medewerker inkoop II** is verantwoordelijk voor het **administratief beheer van een breed assortiment** (± 1.000 tot 1.500) verse en houdbare levensmiddelen en gebruiks- en verbruiksartikelen via een geautomatiseerd systeem. Daarnaast plaatst hij/zij bestellingen op basis van interne orders bij bekende leveranciers, wikkelt deze administratief af en ondersteunt de afdeling inkoop op administratief gebied. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Beheer artikel – en leveranciersgegevens De actuele relevante artikel- en leveranciersgegevens zijn geborgd in de daarvoor bestemde systemen. Leverancierscontracten zijn vastgelegd en geborgd in het contractbeheersysteem. De performance van leveranciers is periodiek gerapporteerd en verantwoord, waarbij inzicht is gegeven in (de oorzaak van) afwijkingen ten opzichte van afspraken, relevante ontwikkelingen en trends.	- actualiteit leveranciers- en marktinformatie; - correcte vastlegging van leverancierscontracten; - tijdigheid, volledigheid en beschikbaarheid rapportages; - inzicht in (oorzaak van) afwijkingen, ontwikkelingen en trends.
- **Voorraadbeheer en bestellingen** Op basis van inschatting van de te verwachten afzet en besteladviezen zijn voorraadopnames gedaan en bestellingen bij (vaste) leveranciers doorgegeven. Ontvangen goederen zijn na controle (kwaliteit en kwantiteit) opgeslagen en afwijkingen zijn gereclameerd.	- omvang voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen; - juiste opslag/uitgifte artikelen (% over THT-datum).
Inkoopondersteuning Inkooptrajecten/-processen zijn optimaal ondersteund door onder meer het: - verzamelen, ordenen en beschikbaar stellen van relevante informatie (leveranciers, producten/diensten, leveringsvoorwaarden); - op verzoek uitwerken van offerteaanvragen o.b.v. eenduidige instructie, zoeken naar potentiële (alternatieve) leveranciers voor artikelen - faciliteren van het inkoopproces in administratieve en organisatorische zin richting in- en extern betrokkenen.	- tijdige informatievoorziening richting betrokkenen; - juiste en tijdige afhandeling van vragen en issues; - juiste toepassing van inkoopprocedures; - tevredenheid inkopers met geleverde ondersteuning.

Bezwarende omstandigheden

- inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij werken met computer/laptop;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ADMINISTRATIEF MEDEWERKER INKOOP I	ADMINISTRATIEF MEDEWERKER INKOOP II	ADMINISTRATIEF MEDEWERKER INKOOP III	+
Aard van de werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- invoeren, beheren en controleren van gegevens in de artikelendatabase volgens vaste voorschriften en procedures.	- het verzorgen van de beschikbaarheid van onderdelen, materialen en middelen door het afroepen van voorraad-aanvullingen bij vaste leveranciers; - in administratieve en organisatorische zin ondersteunen en faciliteren van de verschillende inkoopprocessen; - inrichten en beheren van de inkoopadministratie, - genereren van (geautomatiseerde) overzichten en rapportages voor diverse inkoopcategorieën.	- zelfstandig bestellen van artikelen op basis van o.m. afzetpatronen en vastgestelde veiligheidsvoorraden, rekening houdend met bijzondere omstandigheden. E.e.a. binnen de geldende (raam)contracten en vaststaande condities en procedures; - het in opdracht zoeken naar en voorselecteren van (alternatieve) leveranciers op basis van vaststaande condities.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker inkoop
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - ervaring met database en geautomatiseerde systemen.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - ervaring met inkoop- en afroepproces van onderdelen, materialen en middelen.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met inkoopprocessen; - ervaring met leveranciersoriëntatie.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249692/dr/sb/101024

Magazijnchef II

Context

De **magazijnchef II** is verantwoordelijk voor het **beheren** van een magazijn en hiërarchisch **leidinggeven** aan de magazijn-medewerkers (5 tot 10 (parttime) medewerkers, welke belast zijn met de inslag, opslag, orderverzameling en uitgifte van goederen (verpakte etenswaren, dranken, disposables, hulpgoederen, mobiele apparatuur). Vanuit zijn rol/positie verzorgt hij/zij ook de **administratie en registratie** van de in- en uitgaande goederenstroom. In het magazijn wordt gebruik gemaakt van diverse hulpmiddelen (o.m. barcodescanners, heftruck). De **magazijnchef II** werkt zelf mee in de uitvoering. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding en afstemming werkzaamheden De planning en voortgang van logistieke werkzaamheden zijn effectief afgestemd zodat continu inzicht bestaat in de status en voortgang van het werk en effectief kan worden ingespeeld op (dreigende) knelpunten door het nemen van passende maatregelen.	- inzicht in planning en voortgang logistiek proces; - tijdige en effectieve afstemming; - tijdige en effectieve oplossing knelpunten; - klanttevredenheid; - beschikbaarheid planning personeel, wagens; - conform kaders, richtlijnen.
Realisatie logistiek proces De logistieke werkzaamheden zijn samen met het team gerealiseerd conform de eisen t.a.v. kwaliteit, productiviteit en veiligheid. Hierbij is gezorgd voor een effectieve inzet van mensen en middelen, monitoring van de voortgang en het tijdig nemen van adequate maatregelen om (dreigende) knelpunten te voorkomen/oplossen.	- tijdig vertrek routes; - realisatie normen kwaliteit, productiviteit, tijdigheid, e.d.; - effectiviteit inzet mensen en middelen; - tijdige signalering (dreigende) knelpunten; - effectiviteit genomen maatregelen; - klanttevredenheid.
Magazijnbeheer Door het uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden (o.a. periodieke voorraadtellingen, administratieve taken, screening, verplaatsen producten) is bijgedragen aan een effectief magazijnbeheer.	- tijdige, correcte uitvoering van werkopdrachten; - conform procedures, processen; - effectieve benutting magazijnruimte; - terugvindbaarheid artikelen; - orde en netheid magazijn.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.

Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haal-baarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
Administratie en registratie Relevante gegevens zijn geregistreerd in het systeem, waarbij afwijkingen en bijzonderheden zijn benoemd, zodat er inzicht in de (actuele) staat van artikelen is.	- juiste, volledige administratie en registraties; - correcte, tijdige verwerking.

Bezwarende omstandigheden

- tillen en verplaatsen van kratten, dozen, vaten e.d.; duwen van transportwagens;
- hinder van tocht en temperatuurverschillen (in bepaalde jaargetijden) bij het aannemen van goederen bij geopende buitendeuren;
- kans op letsel door stoten of beknelling.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MAGAZIJNCHEF I	MAGAZIJNCHEF II	MAGAZIJNCHEF III	+
Aard van de werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK magazijnmedewerker	- focus van de functie is met name gericht is op het uitvoeren van operationele magazijnwerkzaamheden; - afroepen voorraden gerealiseerd door derden (collega's afdeling inkoop).	- focus van de functie is naast het uitvoeren van operationele magazijnwerkzaamheden ook het verzorgen van onderhoud (anders dan schoonhouden/reinigen) van gebruiksartikelen.	- focus van de functie met name gericht is op het leidinggeven en coördineren; - eigen voorraadanalyses (bijhouden/controleren voorraad-niveaus, waste/vervaldata e.d.) als basis voor de zelf te plaatsen bestellingen bij vaste leveranciers of het bijstellen van leverhoeveelheden en de veiligheidsvoorraadhoogte door inkoop.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker inkoop
Soort magazijn		- magazijn met een relatief kleine fysieke omvang (m^2/schap- en stellingruimte) waarin met name houdbare artikelen/levensmiddelen en gebruiksartikelen (mobiele installaties, meubilair etc.) worden opgeslagen; - levering door een klein aantal bekende leveranciers met een beperkte frequentie en omvang van leveringen op vaste tijdstippen/dagdelen, normaliter overdag.	- magazijn met gemiddelde fysieke omgeving waarin met name verpakte etenswaren, dranken, disposables, hulpgoederen, mobiele apparatuur worden opgeslagen; - levering door een aantal bekende leveranciers met relatief grote frequentie en omvang van leveringen op wisselende tijdstippen/dagdelen.	- magazijn bestaande uit meerdere deelmagazijnen (gebruiksartikelen, (dag)verse producten, diepvriesproducten, houdbare producten) met een grote diversiteit aan producten en artikelen; - gebruiksartikelen dienen geregeld geassembleerd en onderhouden te worden; - artikelen worden intern gedistribueerd door het magazijn, dan wel orders worden klaargezet voor transport naar vestigingen; - groot aantal verschillende leveranciers met leveringen 24/7.	
Leidinggeven		- hiërarchisch leidinggeven aan een kleinere groep medewerkers (2-5 medewerkers); - er is ook sprake van meewerken.	- hiërarchisch leidinggeven aan een gemiddelde groep medewerkers 5-10; - er is sprake van meewerken bij piekmomenten.	- hiërarchisch leidinggeven aan een grotere groep medewerkers (> 10 medewerkers); - er is nauwelijk/geen sprake van meewerken.	

Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van werkinstructies, ook op het gebied van veilig werken; - kennis van het gebruik van benodigde hulpmiddelen/ systemen; - evt. in bezit van certificaat voor hef-/reachtruck.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van interne procedures en regelingen.	Aanvullend: - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met het uitvoeren van diverse logistieke werkzaamheden; - inzicht in het logistieke proces in samenhang met overige (deel)processen.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249693/dr/sb/101024

Magazijnmedewerker II

Context

De **magazijnmedewerker II** is verantwoordelijk voor de **inslag, opslag, orderverzameling en uitgifte van goederen** (verpakte etenswaren, dranken, disposables, hulpgoederen, mobiele apparatuur) met gebruikmaking van diverse hulpmiddelen (o.m. barcodescanners, heftruck). Hij/zij **registreert en administreert de goederenstromen** en draagt zorg voor **eerstelijns onderhoud** aan de directe werkomgeving en hulpmiddelen. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Inslag en opslag Binnenkomende goederen zijn conform instructies en a.d.h.v. beschikbare documenten gecontroleerd (fysiek en administratief), opgeslagen en/of direct klaargezet voor transport, waarbij onvolkomenheden zijn geconstateerd en vastgelegd.	- (niet-)opgemerkte manco's; - juiste opslag/verwerking (locatie, condities e.d.); - aantal schadegevallen; - volgens voorschriften veiligheid, arbo.
Verzameling en uitgifte Conform opdracht (zoals picklist, laadplan) zijn artikelen verzameld, ingepakt en klaargezet voor transport.	- juistheid, volledigheid verzameling; - juiste locatie, volgorde klaarzetten; - tijdige beschikbaarheid voor transport.
Magazijnbeheer Door het uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden (o.a. periodieke voorraadtellingen, verplaatsen producten, eenduidige reparatie) is bijgedragen aan een effectief magazijn- en materiaalbeheer.	- conform procedures, processen; - effectieve benutting magazijnruimte; - terugvindbaarheid artikelen; - orde en netheid magazijn.
Administratie en registratie Relevante gegevens zijn geregistreerd in het systeem, waarbij afwijkingen en bijzonderheden zijn benoemd, zodat er inzicht is in de (actuele) staat van artikelen.	- juiste, volledige administratie en registraties; - correcte, tijdige verwerking.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen en verplaatsen van kratten, dozen, vaten e.d.; duwen van transportwagens.
- lopend en staand werk, deels in een gedwongen houding.
- hinder van tocht en temperatuurverschillen (in bepaalde jaargetijden) bij het aannemen van goederen bij geopende buitendeuren.
- kans op letsel aan ledematen door stoten of beknelling.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MAGAZIJNMEDEWERKER I	MAGAZIJNMEDEWERKER II	MAGAZIJNMEDEWERKER III	+
Aard van de werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- kern ligt in het verplaatsen van goederen; - routinematige werkzaamheden op basis van vaste procedures; - administratieve controle (aansluiting op vrachtbrief) op inkomende en uitgaande goederen.	- kern ligt in de inslag, opslag, en/of uitgifte van het magazijn-assortiment (meubels, assemblagegoederen etc.); - administratieve controle op inkomende en uitgaande goederen; - er is sprake van een overzichtelijk magazijn, met vaste opslaglocaties; - heeft een specialistische (inhoudelijke) extra verantwoordelijkheid zoals: beheer/onderhoud van hulpmiddelen, voorraadadministratie e.d.	- zorgt voor de totale fysieke goederenstroom; - administratieve controle op inkomende en uitgaande goederen; - magazijn is verdeeld over meerdere ruimten, verdeeld over het terrein/gebouw.	Zie functieomschrijving en NOK magazijnchef
Vrijheidsgraden		- krijgt taken/werkzaamheden volgtijdelijk (op basis van lijsten of systeemmelding) opgedragen; - kan continu terugvallen op een meer ervaren (leidinggevende) magazijnmedewerker.	- krijgt gerichte (werk)opdrachten; - kan terugvallen op een vakinhoudelijk leidinggevende (op afstand).	- heeft geen vakinhoudelijk leidinggevende; - stuurt het totaal vaktechnisch aan (inslag t/m uitgifte); - stelt prioriteiten, geeft aanwijzingen en volgt de planning.	
Kwaliteit en optimalisatie		- beperkt tot het melden van evidente onvolkomenheden in werkwijzen of procedures. -	- administratieve en visuele (kwaliteits)controle; - bereid transport voor op een zo efficiënt mogelijke belading, met oog voor de (te behouden) kwaliteit van goederen; - zelfstandig aanpassen (en administratief doorvoeren) van opslaglocaties op basis van ervaring en omloopsnelheden. -	Aanvullend: - richt zich op het optimaliseren van het logistieke proces (retour, opslag en uitgifte, maar ook het beheersysteem), signaleert verbeterpunten.	

Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van procedures en werk-wijzen (incl. veiligheid en hygiëne); - basiskennis van het logistieke proces; - kunnen werken met technische systemen (scanners, etc.)	- mbo 2 werk- en denkniveau; - inzicht in procedures en methodieken betreffende inslag, opslag, orderverzameling en uitgifte; - kennis van gehanteerde systemen; - (technisch) inzicht in de werking van hulpmiddelen.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van het ERP-systeem voor het borgen van een juiste administratieve afhandeling van ontvangsten en uitgiften, maar ook het uitzoeken en herstellen van onvolkomenheden; - ervaring met de afhandeling van (dreigende) issues in het logistieke ontvangst- of uitgifteproces.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	**4**	

RF249694/dr/sb/101024

Chauffeur partycatering II

Context

De **chauffeur partycatering II** is verantwoordelijk voor het transport van cateringbenodigdheden in Nederland en het nabije buitenland (grensstreken België, Duitsland). Hij/zij maakt daarbij gebruik van een **vrachtwagencombinatie** of een bestelbus en maakt gebruik van navigatie- en communicatiesystemen. Daarbij is hij/zij verantwoordelijk voor het **laden en lossen van cateringbenodigdheden** (meubelstukken, stoelen, diverse soorten inrichting- en uitrustingstukken, mobiele keukeninstallaties, ingepakte rolcontainers) op locatie en het **assisteren bij het plaatsen of opruimen van benodigdheden** en installaties. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
- **Voorbereiding en uitvoering** Voorafgaand aan het transport naar de partylocatie is ondersteuning verleend bij het (be)laden van de vrachtwagen en gereedmaken voor transport naar de partylocaties. De vrachtwagencombinatie is bediend en bestuurd en op de locaties zijn goederen gelost en retourgoederen in ontvangst genomen.	- aantal schades (auto, lading); - brandstofverbruik; - aantal meldingen/klachten over rijgedrag; - kwaliteit bijdrage op- en afbouw.
- **Assistentie opbouw/afbraak installaties/voorzieningen** - Partyvoorzieningen en andere cateringbenodigdheden (o.m. meubels, keukenapparatuur) zijn geplaatst op de aangegeven locaties en volgens de afgesproken instructies aangesloten.	- conform opdracht/instructie; - conform veiligheidscriteria; - conform snelheidseisen; - uitvoeringskwaliteit.
Onderhoudsstaat vrachtwagen Voor, tijdens en na het vervoer van de vrachtwagen zijn (dagelijkse) controles uitgevoerd en zijn zo nodig eerstelijnsreparaties (lampen, oliepeil, bandenspanning e.d.) uitgevoerd. De vrachtwagen is in-en uitwendig schoongemaakt en storingen zijn gemeld aan de leidinggevende.	- algehele staat auto; - aantal storingen als gevolg van niet-tijdig melden.
Registratie en administratie Rijrapporten en andere bijzonderheden zijn geregistreerd en tijdig gemeld aan de leidinggeven.	- volledigheid registraties; - tijdigheid verwerking.

Bezwarende omstandigheden

- krachtuitoefening bij laad-, los-, transport- en opbouwwerkzaamheden;
- gedwongen of eenzijdige houding bij laad-, los- transport- en opbouwwerkzaamheden;
- hinder van weersomstandigheden bij laden en lossen, van verkeersdrukte en van verkeersgeluid;
- kans op letsel door verkeersongevallen;
- kans op letsel aan ledematen door stoten of beknelling.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CHAUFFEUR PARTYCATERING I	CHAUFFEUR PARTYCATERING II	+
Aard van de werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK - bezorger	- verlenen van ondersteuning bij gereedmaken van wagen (o.a. laden van materialen); - bedienen, besturen en positioneren van wagen.	Aanvullend: - leveren van actieve bijdrage aan de op- en afbouw van event en partybenodigdheden.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Complexiteit		- werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van - duidelijke instructies omtrent volgorde, routeplanning en te verrichten werkzaamheden	- werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van voorkeurs- of principetijdstippen, maar functiehouder kan hierop, in overleg met de klant/ontvanger, aanpassingen doorvoeren ter optimalisatie van zijn afleverroute(s).	
Type vervoermiddel en benodigd rijbewijs		- bestelbus waarvoor rijbewijs B noodzakelijk is (eventueel aangevuld met E).	- vrachtwagen(combinatie) of trekker met oplegger waarvoor rijbewijs C inclusief chauffeursdiploma noodzakelijk is.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - in bezit van rijbewijs B aangevuld met E.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - in het bezit van groot rijbewijs, aangevuld met chauffeursdiploma; - kennis van de werking van te leveren goederen en het elementair onderhoud van de auto.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	

RF249696/dr/sb/101024

Inkoper I

Context

De **inkoper I** is verantwoordelijk voor het **verrichten van marktonderzoek** ten behoeve van alternatieve artikelen/ leveranciers en de daadwerkelijke tactische inkoop van (een deel van) de artikelen en producten. De organisatie beschikt over een breed assortiment (± 1.000 tot 1.500) algemene gebruiks- en verbruiksartikelen. De inkoper I fungeert als **assortimentsbeheerder** van (een deel van) het assortiment. Hij/zij monitort leveringsprestaties en verwerkt inkoopdata tot managementrapportages. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Leveranciers- en marktoriëntatie Per productgroep is er d.m.v. leveranciersbezoeken inzicht verkregen in de aanwezigheid en ontwikkeling van bestaande en nieuwe leveranciers t.a.v. innovaties, leveringsvoorwaarden etc., waarbij ontwikkelingen zijn geanalyseerd en vertaald naar kansen en bedreigingen op de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van producten conform gestelde productspecificaties.	- inzicht in relevante bestaande en nieuwe leveranciers; - inzicht in ontwikkelingen bij leveranciers (innovaties, condities/leveringsvoorwaarden etc.); - juiste vertaling naar kansen en bedreigingen.
Inkoopvoorbereiding - Op basis van het door interne afdelingen aangeleverde programma van eisen is de inkoopbehoefte aan producten vastgesteld. Aansluitend zijn conform de inkoopkaders en -strategie potentiële leveranciers gezocht en benaderd om tot een onderbouwde leverancierselectie te komen.	- inkoopstrategie aansluitend op programma van eisen; - effectieve oriëntatie op (potentiële) leveranciers; - kwaliteit van leverancierselectie; - beste prijs- kwaliteitverhouding voor de keten.
Contractafsluiting Inkoopcontracten met bestaande en nieuwe leveranciers zijn afgesloten tegen optimale inkoopcondities (beschikbaarheid, kwaliteit, betrouwbaarheid, prijs, risico etc.) via oriëntatie, aanvragen, leverancierselectie, onderhandelingsprocedure, opstellen juridische contracten en toetsen afgesloten contracten.	- kwaliteit inkoopcondities (prijs-kwaliteitverhouding); - leverancierspreiding: beperkte afhankelijkheid; - kwaliteit juridische contacten.
Optimalisatie inkoopproces In het kader van continu verbeteren is het inkoopproces (werkwijzen, procedures, systemen etc.) continu geoptimaliseerd, aansluitend op (veranderende) behoeften vanuit de organisatie, in- en externe ontwikkelingen, de vastgestelde inkoopstrategie en ervaringen (problemen) in het huidige inkoopproces.	- tijdig signaleren mogelijke verbeteringen/optimalisaties; - draagvlak en acceptatie voor verbeteringen/optimalisaties; - effectieve implementatie, borging en naleving verbeteringen/optimalisaties in het proces.

Leveranciers- en contractmanagement De relatie met de verschillende leveranciers is effectief gemanaged en geoptimaliseerd, zodanig dat de operationele performance gewaarborgd blijft en mogelijke problemen over leveringsbetrouwbaarheid, kwaliteit etc. tijdig en effectief zijn opgelost.	- leverancierspresteatie; - tijdig signaleren (dreigende) verstoringen; - effectieve samenwerking; - effectieve afhandeling problemen.
Registratie, documentatie en vastlegging De actuele relevante leveranciers- en marktinformatie is geborgd in de daarvoor bestemde systemen. Leverancierscontracten zijn vastgelegd en geborgd in het contractbeheersysteem. De performance van leveranciers is periodiek gerapporteerd en verantwoord, waarbij inzicht is gegeven in (de oorzaak van) afwijkingen ten opzichte van afspraken, relevante ontwikkelingen en trends.	- actualiteit leveranciers- en marktinformatie; - correcte vastlegging van leverancierscontracten; - tijdigheid, volledigheid en beschikbaarheid rapportages; - inzicht in (oorzaak van) afwijkingen, ontwikkelingen en trends.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	INKOPER I	INKOPER II	+
Aard van de werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK - medewerker inkoop	- realiseren van inkooptrajecten voor producten/diensten met een relatief beperkt risico zoals beschreven in het inkoopbeleid en -proces; - adviseren van interne stakeholders op tactisch niveau over invulling van inkoopprocessen; - leveren van input en bijdragen aan de invulling, uitwerking en optimalisatie van het inkoopbeleid; - onderhouden van relaties met leveranciers.	Aanvullend: - coördineren en realiseren van inkoopprocessen met grote financiële en juridische risico's en een grote impact op de (financiële) bedrijfsvoering van de organisatie; - verantwoordelijk voor het volledige inkoopproces (marktanalyse, afsluiten van raamovereenkomsten, en assortimentsbeheer) voor de gehele organisatie en er is sprake van een actief leveranciersmanagement vanuit een supply chain-perspectief; - acteert in een internationale omgeving of een omgeving waarin exclusiviteit/onderscheidend vermogen van het assortiment een belangrijke factor is in het positioneren van de formule/organisatie.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Leidinggeven		- geeft vaktechnisch aansturing aan (administratief) medewerker inkoop.	- geeft hiërarchisch leiding aan (administratief) medewerker inkoop	
Kennis en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - ervaring met het realiseren van inkooptrajecten; - ervaring met het voeren van onderhandeling in lijn met de inkoopstrategie; - ervaring met het continu verbeteren van het inkoopproces.	Aanvullend: - hbo/wo werk- en denkniveau; - ervaring met het realiseren van inkooptrajecten met een relatief groot risico; - ervaring met het voeren van onderhandelingen en realiseren van commerciële doelen; - kennis van het geven van invulling aan juridische contracten en uitsluiten van (financiële) risico's.	
Functiegroep		**9 (referentie)**	**10**	

RF249697/dr/sb/101024

Medewerker inkoop I

Context

De **medewerker inkoop I** is verantwoordelijk voor **het operationele beheer en de bestelling/afroep** van een afgebakend assortiment (± 1.000 tot 1.500) algemene gebruiks- en verbruiksartikelen. Zijn/haar ruimte voor onderhandelingen zijn gekaderd door de leidinggevende afgesloten (raam)contracten. Verder wordt hij/zij ingezet in de voorbereiding van inkoopcontracten (inventariseren aanbieders, opvragen offertes), het oplossen van leveringsproblemen en bewaking en optimalisatie van het artikelassortiment. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Beschikbaarheid gebruiks- en verbruiksartikelen en middelen De beschikbaarheid van gebruiks- en verbruiksartikelen en middelen voor de uitvoering van onderhoud is geborgd door het inventariseren van benodigde voorraadaanvullingen en tijdig afroepen/bestellen daarvan bij vaste leveranciers. (Dreigende) verstoringen in de beschikbaarheid van materialen en middelen zijn tijdig geconstateerd en vertaald naar passende acties, alternatieven om beschikbaarheid te realiseren. Indien nodig, binnen geldende contractuele kaders, inkopen van specifieke middelen (oriëntatie op mogelijke leveranciers, afstemmen en verstrekken opdracht en opvolgen van levering).	- inzicht in behoeften van voorraadaanvullingen; - beschikbaarheid onderdelen, materialen en middelen; - eenduidige bestellingen richting vaste leverancier; - effectieve invulling inkoopproces voor specifieke zaken; - tijdige signalering van issues inzake beschikbaarheid en aangegeven alternatieve oplossingen.
Inkoopondersteuning Inkooptrajecten/-processen zijn optimaal ondersteund door onder meer het: - faciliteren van het inkoopproces in administratieve en organisatorische zin richting in- en extern betrokkenen; - opvragen van offertes, selecteren van leveranciers; - fungeren als aanspreekpunt voor in- en extern betrokkenen voor de afhandeling van issues; tijdig escaleren van issues naar inkopers of lijnverantwoordelijken; - oplossen van door de lijn gemelde structurele issues inzake de (geautomatiseerde) administratieve afhandeling van bestellingen, leveringen en facturen in het operationele inkoopproces.	- tijdige informatievoorziening richting betrokkenen; - juiste en tijdige afhandeling van vragen en issues; - juiste toepassing van inkoopprocedures; - tevredenheid inkopers met geleverde ondersteuning.

Contractbeheer De met leveranciers gemaakte contractuele afspraken en de daarbij geldende voorwaarden zijn vastgelegd en de naleving daarvan is gemonitord, waarbij de leverancier, het management en/of collega's tijdig worden geïnformeerd over (dreigende) afwijkingen, zodat tijdig benodigde maatregelen kunnen worden genomen voor bijsturing (looptijd contracten, afwijkende voorwaarden, beschikbaarheid stukken bij KvK e.d.).	- effectieve toepassing van de leveranciersmonitor; - tijdig inzicht in mogelijke issues en afwijkingen.
Informatiebeheer Relevante informatie over (potentiële) leveranciers, marktontwikkelingen, productinnovaties e.d. worden proactief verzameld en beheerd in daarvoor bestemde informatiesystemen, maar ook vertaald naar relevante inzichten voor de leveranciers, het management en/of collega's in het inkoopproces.	- beschikbaarheid en toegankelijkheid van relevante informatie.
Registratie en administratie De aan de inkoop en voorraadbeheer relevante administratie is verzorgd, alsmede de daaraan gekoppelde controles (factuurafhandeling).	- volledigheid, juistheid, tijdigheid van registraties, administraties; - geconstateerde onvolkomenheden op facturen; - actueel inzicht in voorraadniveaus.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER INKOOP I	MEDEWERKER INKOOP II	+
Aard van de werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK - administratief medewerkerer inkoop	- verzorgen van inkoop/afroepen voor producten/diensten, binnen de geldende kaders en procedures van het inkoopbeleid en -proces; - inrichten en beheren van de inkoopadministratie, het inkoopsysteem; - beheren van de inkoopcontracten en bewaken van termijnen; - opstellen van operationele rapportages voor diverse inkoopcategorieën; - zelfstandig optimaliseren van minimum- en maximum-voorraadniveaus.	- Aanvullend: - actief samenwerken met de inkoper om te komen tot effectieve afspraken met leveranciers over de inkoop en de levering van artikelen, materialen en middelen en het afstemmen, bespreken van issues, performance e.d.; - zelfstandig voeren van onderhandelingen met leveranciers voor (een deel) van het assortiment op basis van toegekende budgetten en zelf afsluiten van contracten met deze leveranciers in termen van prijs, kwaliteit, levercondities etc. -	Zie functieomschrijving en NOK inkoper
Leidinggeven		- niet van toepassing	- geeft vaktechnisch sturing aan een klein aantal (1 à 2) medewerkers binnen inkoop.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - inzicht in inkoopprocessen, procedures etc. binnen de organisatie; - inzicht in afnamepatronen en bijzondere omstandigheden aangaande goederenbewegingen; - kennis van gebruikte systemen en applicaties.	- Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - ervaring met het voeren van onderhandelingen, maken van prijsafspraken; - ervaring met functioneel aansturen van medewerkers.	
Functiegroep		**7 (referentie)**	**8**	

RF249698/dr/sb/10102

Eventcoördinator II

Context

De **eventcoördinator II** bereidt feesten en partijen (tot 200 gasten) voor, waarbij voornamelijk sprake is van voedsel- en drankverstrekking. De eventcoördinator II is verantwoordelijk voor het **concretiseren van draaiboeken** en **inplannen van benodigde medewerkers**. De eventcoördinator draagt zorg voor het laten **opbouwen en klaarzetten van faciliteiten** en stuurt tijdens de uitvoering de toegewezen medewerkers (10-25 (parttime) medewerkers) (vanuit de pool) functioneel aan. Verder is de eventcoördinator II verantwoordelijk voor **registratie en administratie** rondom partijen en levert input aangaande het personeelsbeheer (verzuim, functioneren, werving en selectie). De eventcoördinator II werkt waar nodig mee in de uitvoering. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Logistieke voorbereiding De verschillende voorbereidende werkzaamheden, (laten) laden van voor het event bestemde materialen, apparatuur, aanvullen voorraden etc. voorafgaand aan het transport naar de eventlocatie zijn gerealiseerd.	- tijdigheid, efficiënte logistieke voorbereiding.
Voorbereiding op eventlocatie Op de eventlocatie zijn werkzaamheden op basis van instructies en aanwijzingen met betrekking tot de opbouw en het gereed maken van de eventlocatie gerealiseerd. Er is toegezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en prioriteiten zijn gesteld, zodanig dat tijdig gestart kan worden met het event.	- tijdigheid, efficiënte voorbereiding; - duidelijkheid instructies; - juiste afwegingen/prioriteiten; - kwaliteit van uitvoering.
Realisatie evenement De uitvoering van het evenement is gerealiseerd op basis van het vastgestelde draaiboek waarbij is toegezien op de uitvoeringskwaliteit van werkzaamheden en dienstverlening en is toegezien op de naleving van (hygiëne- en veiligheids)voorschriften en werkmethoden. Waar nodig is geanticipeerd op knelpunten en zijn problemen adequaat zijn opgelost e.e.a. in afstemming met de opdrachtgever/organisator. Wanneer de situatie (o.a. bij drukte, specifieke locatie) erom vraagt is als meewerkend voorman/-vrouw bijgedragen aan de uitvoering van het event.	- binnen budget (o.m. doelmatigheid urengebruik, ‘waste’); - conform voorschriften (HACCP etc.); - klanttevredenheid.

Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haal-baarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
Registratie en administratie Gegevens i.h.k.v. facturatie en gewerkte uren medewerkers zijn vastgelegd in de daarvoor bestemde systemen, administraties.	- tijdigheid, volledigheid, betrouwbaarheid; - onderbouwing resultaten/ afwijkingen.

Bezwarende omstandigheden

Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	EVENTCOÖRDINATOR I	EVENTCOÖRDINATOR II	+
Aantal medewerkers	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker partycatering	- functionele aansturing van 0 tot 10 medewerkers per evenement.	- functionele aansturing van 10 tot 25 medewerkers per evenement.	Zie functieomschrijving en NOK eventmanager
Aard en omvang evenement		- maximaal ca. 100 gasten; - opbouw van event is nauwelijks aan de orde. Grotendeels gebruikmakend van aanwezige voorzieningen; - beperkt cateringassortiment (hapjes, dranken); - bijvoorbeeld recepties.	- maximaal ca. 200 gasten; - events vinden grotendeels plaats met gebruikmaking van inzet van eigen middelen en materialen waardoor opbouw van event een aanzienlijke impact heeft; - regulier cateringassortiment (diner- en drankverstrekking); - bijvoorbeeld feesten en partijen.	
Vrijheidsgraden		- input op basis van concrete uitvoeringsinstructies (gespecificeerd partyplan en draaiboek) waarin gedetailleerd is aangegeven hoe, wat, wanneer en door wie; - besluiten die hij neemt, kan hij nemen op basis van eerdere situaties of bestaande afspraken. Bij twijfel of onduidelijkheid valt hij terug op de leidinggevende; - functie wordt niet formeel/functioneel aangesproken op het komen met voorstellen voor verbetering van de bedrijfsprocessen. In de beoordeling van de medewerker kan dit wel bijdragen tot een betere eindbeoordeling.	- input op basis van uitgewerkt draaiboek/partyplan dat door de eventcoördinator II moet worden gespecificeerd/ geconcretiseerd op basis van de partylocatie, beschikbare middelen en medewerkers; - indien zich problemen voordoen die al eerder aan de orde zijn geweest, neemt hij zelf een besluit en koppelt dat achteraf terug. Alleen bij evident afwijkende situaties valt hij terug op de leidinggevende; - van de functiehouder wordt verwacht dat hij actief meedenkt en input geeft voor verbetering/optimalisatie van de dienstverlening en (werk)processen. Hij moet dus oplossingen voor knelpunten en problemen aandragen op basis van zijn eigen ervaring.	
Zwaartepunt functie		- functiehouder fungeert als eindverantwoordelijk meewerkend voorman.	- functiehouder fungeert als coördinator van het evenement en springt slechts bij in de uitvoering wanneer de voortgang van de werkzaamheden dit noodzakelijk maakt en/of verricht specifieke taken.	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - ervaring met evenementcatering; - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - ervaring met aansturen van groepen/teams - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	

RF249491/dr/sb/101024

Eventmanager II

Context

De **eventmanager II** komt voornamelijk voor bij grote evenementen (tot 1.000 gasten) waar een grote diversiteit aan gerechten en dranken wordt geserveerd en entertainment wordt verzorgd, verspreid over meerdere ruimten en uitgiftepunten. Hij/zij is verantwoordelijk voor **het opstellen of concretiseren van draaiboeken** en (laten) inplannen van benodigde medewerkers. Hij/zij **stuurt de** (tot ca. 75 (parttime) **medewerkers partycatering hiërarchisch aan** met behulp van assistenten/allround medewerkers en coördineert de ingehuurde diensten/bijdragen van derden (entertainment/beveiliging/valetparking). De focus ligt op het **managen van de voortgang** aan de hand van het draaiboek, het **oplossen van problemen** (improviseren), het **afstemmen en coördineren van veranderingen en aanvullende wensen** tijdens de voortgang. Hij/zij is verantwoordelijk voor registratie, administratie en evaluatie rondom partijen en geeft uitvoering aan het personeelsbeheer. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Logistieke voorbereiding De verschillende voorbereidende werkzaamheden, (laten) laden van voor het event bestemde materialen, apparatuur, aanvullen voorraden, etc. voorafgaand aan het transport naar de eventlocatie zijn gerealiseerd.	- tijdigheid, efficiënte logistieke voorbereiding.
Voorbereiding op eventlocatie Op de eventlocatie zijn werkzaamheden op basis van instructies en aanwijzingen met betrekking tot de opbouw en het gereed maken van de eventlocatie voorbereid. Er is toegezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden en prioriteiten zijn gesteld zodanig dat tijdig gestart kan worden met het event.	- tijdigheid, efficiënte voorbereiding; - duidelijkheid instructies; - juiste afwegingen/prioriteiten; - kwaliteit van uitvoering.
Realisatie evenement De uitvoering van het evenement is gerealiseerd op basis van het vastgestelde draaiboek waarbij is toegezien op de kwaliteit van horecaproducten en dienstverlening. Waar nodig is geanticipeerd op knelpunten en problemen zijn adequaat opgelost e.e.a. in afstemming met de opdrachtgever/organisator.	- binnen budget (o.m. doelmatigheid urengebruik, ‘waste’); - conform voorschriften (HACCP etc.); - klanttevredenheid.
Beschikbaarheid middelen Er is toegezien op het juiste gebruik van materialen en apparatuur en acties zijn genomen om (ver)storingen te voorkomen, op te lossen. De aanvoer en beschikbaarheid van materialen, (voedings)middelen en overige benodigdheden is tijdig gerealiseerd zodat bereidings-, bedieningsactiviteiten zonder oponthoud of verstoring verlopen.	- tijdige beschikbaarheid middelen; - gebruik apparatuur en materialen conform richtlijnen; - aard/omvang voortgangsverstoringen.

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.
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. -
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

Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod en bij improviserend oplossen van problemen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	EVENTMANAGER I	EVENTMANAGER II	+
Aantal medewerkers	Zie functieomschrijving en NOK eventcoördinator	Tot ca. 50 medewerkers via assistent-leidinggevende, waarvan tot 25 medewerkers onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de functiehouder vallen. De overige medewerkers zijn oproepkrachten.	Tot ca. 75 medewerkers via assistent-leidinggevende, waarvan tot 50 medewerkers onder de hiërarchische verantwoordelijkheid van de functiehouder vallen. De overige medewerkers zijn oproepkrachten.	Zie functieomschrijving en NOK F&B manager
Aard en omvang evenement		- maximaal ca. 500 gasten; - evenement vindt plaats met gebruikmaking van eigen middelen en materialen en eventueel van ingehuurde en te coördineren diensten/ bijdragen van derden (entertainment, audiovisuele voorzieningen, beveiliging); - maaltijd- en drankverstrekking vindt plaats in/op diverse uitgiftevormen en -punten; - voorbereiding vindt voornamelijk in eigen beheer plaats wat resulteert in eenduidige communicatielijnen en afspraken;	- maximaal ca. 1.000 gasten; - er is sprake van een grote diversiteit qua samenstelling en uitgebreidheid; - voorbereiding en oplevering vindt voornamelijk door (een groot aantal) derden plaats, wat vraagt om duidelijke afstemming met en coördinatie van de verschillende partijen;	
Vrijheidsgraden		- de afstand tot de direct leidinggevende is aanzienlijk. Functiehouder is op locatie de eindverantwoordelijke en mag last minute-wijzigingen op verzoek van de klant doorvoeren met inachtneming van de contractafspraken; - input op basis van globaal draaiboek/partyplan dat door de partymanager moet worden uitgewerkt op basis van de partylocatie, beschikbare middelen en medewerkers; - de eventmanager I dient ook zaken die op langere termijn effect hebben op te lossen, voor zover dit binnen de kaders en richtlijnen mogelijk is.	- de eventmanager II legt achteraf verantwoording af.	

Aard van de werkzaamheden		- aansturing medewerkers heeft met name betrekking op zaken als: . maken van de middellangetermijnpersoneelsplanning; . kwaliteitsbevordering (opleiding/training) medewerkers; . instroom van medewerkers (werving en selectie); . minimaliseren ziekteverzuim; - de nadruk ligt op aansturing op afstand via assistent-leidinggevenden; - van de eventmanager I wordt een onderbouwd advies verwacht over verbeteringen en veranderingen in de werkmethoden, roosterindelingen, e.d. Hij/zij speelt in op reacties van gasten en ervaringen vanuit de praktijk; - van hem/haar wordt verwacht dat hij/zij aangeeft hoe verbeteringen bereikt kunnen worden. Implementatie van gehonoreerde verbeteringen stuurt hij/zij via de assistent-leidinggevenden.	Aanvullend: - door de omvang (grootte evenementen en aantal medewerkers) is de afstand en het aantal assistent-leidinggevenden aanzienlijk; - het gaat niet om een actieve inbreng maar om het realiseren van de verbeteringen. De eventmanager II kijkt ten minste 1 jaar vooruit en anticipeert op te verwachten in- en externe ontwikkelingen; - aangeven benodigde budgetten met een kosten/baten-analyse.	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - ervaring met eventmanagement.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - ervaring met eventmanagement; - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen en relevante wet- en regelgeving; - kennis van (financiële) ken- en stuurgegevens en rapportage.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	

RF249492/dr/sb/111024

Allround medewerker partycatering II

Context

De **allround medewerker partycatering II** vervult een coördinerende rol tijdens de voorbereiding van (exclusieve) feesten/partijen. Tijdens de uitvoering verricht hij/zij speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel en geeft aanwijzingen/opdrachten aan andere medewerkers (1 tot 2 (parttime) medewerkers (vaktechnisch)). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding party(ruimte(n)) Op de eventlocatie zijn werkzaamheden op basis van instructies en aanwijzingen met betrekking tot de opbouw en het gereed maken van de eventlocatie verricht, zoals: - uitladen van materialen uit vracht- of bestelauto; - gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling; - opdekken van tafels, inrichten van bars e.d. - aanvoeren (en gereedzetten/inschenken) van dranken.	- volgens aanwijzingen en richtlijnen betreffende opstelling/dekking; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Bediening Een optimale dienstverlening aan gasten is geleverd door een gastvrije ontvangst, het opnemen van bestellingen en daarbij aangeven van drank- en gerechtinformatie, mogelijkheden en alternatieven, het uitserveren van dranken en gerechten en daarbij proactief inspelen op de (latente) behoeften van gasten. Zo nodig zijn eenvoudige bestellingen zelf klaargemaakt.	- gasttevredenheid (benadering, advies, omgang, wijze van serveren); - naleving hygiënevoorschriften; - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.
Ontruiming en afbouw partyruimte(n)) Na afloop zijn partyruimte(n) ontruimt en afgebouwd door het afruimen van tafels, afvoeren van meubilair, serviesgoed, decoratie en gereed gemaakt voor retour transport.	- omvang schades/gebroken servies, etc.; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP).

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, bladen, stapels borden e.d.;
- lopend en staand werken; soms manoeuvrerend met borden/bladen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	ALLROUND MEDEWERKER PARTYCATERING I	ALLROUND MEDEWERKER PARTYCATERING II	+
Aard van de werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker partycatering	- gastencontact is gericht op het toelichten van menudelen en de wijnkaart; - bediening is gericht op het regulier uitserveren van gerechten en dranken volgens een vaste procedure; - meewerken in voorbereiding en afbouw pantries of partyruimten.	Aanvullend: - het begeleiden van en adviseren over keuzes aangaande het menu en de wijnkaart; - het verrichten van speciale serveerhandelingen en bereidingen aan tafel of fooduitgiftepunten; - coördinatie van de uitvoering van de werkzaamheden.	Zie functieomschrijving en NOK eventcoördinator
Begeleiding collega's		- niet van toepassing	- vaktechnische aansturing van 1 of 2 collega's.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met bedrijfspecifieke voorschriften.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - beheerst de serveerhandelingen waarbij gebruik gemaakt moet worden van bestek. - beheerst specifieke bereidingstechnieken aan tafel als onderdeel van het foodconcept (kamado, pizzaoven, frituurbak); - inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne. - mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in een vreemde taal. - kennis van en ervaring met de bedrijfsregels en kaders van de bedrijfsformule.	
		3	**4 (referentie)**	

RF249492/dr/sb/270824

Medewerker partycatering II

Context

De **medewerker partycatering II** is verantwoordelijk voor de **voorbereiding van feesten/partijen**, onder meer door het klaarzetten van aangevoerde materialen (meubilair, serviesgoed, hulpmiddelen e.d.) en opdekken van tafels. Tevens draagt hij/zij zorg voor een nette/opgeruimde omgeving. De medewerker partycatering II vervult een **assisterende rol tijdens de uitvoering** van feesten/partijen door onder meer het gereed maken en aanvoeren van bestellingen/dranken en afruimen van tafels. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding party(ruimte(n)) Op de eventlocatie zijn werkzaamheden op basis van instructies en aanwijzingen met betrekking tot de opbouw en het gereed maken van de eventlocatie verricht, zoals: - uitladen van materialen uit vracht- of bestelauto; - gereed zetten van aangevoerd meubilair, serviesgoed, decoraties, hulpmiddelen e.d., in de aangegeven opstelling; - opdekken van tafels, inrichten van bars e.d. - aanvoeren (en gereedzetten/inschenken) van dranken.	- volgens aanwijzingen en richtlijnen betreffende opstelling/ dekking; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en presentatie).
Bedieningsassistentie Een optimale dienstverlening aan gasten is geleverd door het klaarmaken van bestellingen, inschenken van dranken, het aanvoeren van gerechten en dranken, afwassen/schoonmaken van serviesgoed voor directe hergebruik of het aanvullen van voorraden van uitgiftepunten.	- gasttevredenheid (benadering, advies, omgang, wijze van serveren); - naleving hygiënevoorschriften; - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.
Ontruiming en afbouw partyruimte(n)) Na afloop zijn partyruimte(n) ontruimt en afgebouwd door het afruimen van tafels, afvoeren van meubilair, serviesgoed, decoratie en gereed gemaakt voor retour transport.	- omvang schades/gebroken servies, etc.; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP).

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van meubilair, bladen, stapels borden e.d.;
- lopend en staand werken; soms manoeuvrerend met borden/bladen;
- soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- kans op (hand- of vinger)letsel door beknelling of stoten.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER PARTYCATERING I	MEDEWERKER PARTYCATERING II	+
Aard gastencontact	Geen referentiefunctie beschikbaar	- er is geen gastencontact.	- er is slechts in beperkte mate sprake van gastencontact (aanvoeren dranken).	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker partycatering
Aard van de werkzaamheden		- hoofdzakelijk gericht op voorbereiding (opbouwen, inrichten) en ontruimen en afbouwen van de faciliteiten.	Aanvullend: - assisteren bij bedieningswerkzaamheden.	
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften.	- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met bedrijfsspecifieke voorschriften.	
Functiegroep		**1**	**2 (referentie)**	

RF249492/dr/sb/101024

Werkvoorbereider zaalinrichting II

Context

De **werkvoorbereider zaalinrichting II** zorgt voor de **voorbereiding van de werkzaamheden** (onder meer inrichtingsschetsen, planning personeelsinzet) ten aanzien van de zaleninrichting ten behoeve van vergaderingen, lunches, diners, partijen etc. in het bedrijf (meerdere zalen, met uiteenlopende bezoekerscapaciteit) of op locatie. Voorts is hij/zij verantwoordelijk voor het **beheer van het zalenmeubilair** (vervanging/onderhoud). Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Zaalinrichting Op basis van wensen en behoeften van de klant en de aard en omvang van het evenement zijn schetsen m.b.t. inrichting, posities, stoelen en ander zaalmeubilair gemaakt en afgestemd met de verantwoordelijke leidinggevende.	- volgens planningsgegevens (tijdig, correct); - klanttevredenheid (intern/extern); - volledigheid/eenduidigheid overdracht.
Personeelsplanning Op basis van de aard en omvang van het evenement is de benodigde personeelsinzet voor de zaallogistiek bepaald en zijn werkroosters opgesteld en gecommuniceerd naar betrokkenen.	- juiste inschatting kwaliteit/ kwantiteit; - klanttevredenheid (intern); - conform richtlijnen/wetgeving.
Beheer meubilair Periodiek en/of op basis van klachten en signalen is de staat van het meubilair gecontroleerd en zijn reparaties en onderhoud conform planning en afspraken uitgevoerd.	- staat van meubilair; - tijdigheid onderhoud en reparatie.

Bezwarende omstandigheden

Soms krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van zalenmeubilair, bij zelf meewerken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	WERKVOORBEREIDER ZAALINRICHTING I	WERKVOORBEREIDER ZAALINRICHTING II	WERKVOORBEREIDER ZAALINRICHTING III	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker partycatering	- er is sprake van vaste inrichtingscriteria/-procedures (geen of weinig differentiatie mogelijk); - kan bij uitvoering van werkzaamheden direct terugvallen op vakinhoudelijk collega. -	- Aanvullend: - inrichtingscriteria op basis van wensen en behoeften van klant; - zelf ontwikkelen, schetsen van inrichting en posities van interieur; - verantwoordelijk voor het opstellen van de personeelsplanning voor de zaallogistiek, bepalen van inzet van benodigd aantal medewerkers; - verzorgen periodieke controle van meubilair en (laten) onderhouden hiervan.	- Aanvullend: - heeft een coördinerende rol in de voorbereiding (aansturing enkele medewerkers) en/of uitvoering van het evenement; - fungeert als 1e aanspreekpunt voor de klant; - verantwoordelijk voor het beheren en geven van uitleg/instructies over werking (audiovisuele) apparatuur en het verhelpen (eerstelijns) van voorkomende storingen m.b.t. apparatuur. -	Zie functieomschrijving en NOK allround medewerker partycatering
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van de bedrijfsregels en kaders van de bedrijfsformule.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - inzicht in de technische kwaliteit van meubilair; - kennis van de bedrijfsregels en kaders van de bedrijfsformule.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - ervaring met het coördineren van werkzaamheden.	
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	**4**	

RF249648/dr/sb/101024

Kok partycatering II

Context

De **kok partycatering II** is werkzaam binnen een cateringbedrijf waarbij op steeds verschillende eventlocaties vaak grote hoeveelheden (dezelfde) maaltijden worden bereid. Kenmerkend voor de werkzaamheden is in de voorbereiding van **mise-en-place** en bij de uitvoering van het event het in korte tijd grote aantallen maaltijden(componenten) bereiden en uitserveren. Daarbij stuurt de **kok partycatering** II een **brigade van medewerkers** (5 - 15 (parttime) medewerkers) en vaak flex-/inhuurkrachten functioneel aan die delen van de bereiding van de maaltijden uitvoeren. Iedere eventlocatie maakt dat er ter plekke gekeken dient te worden hoe een en ander organisatorisch het beste ingericht kan worden t.b.v. een zo efficiënt bereidingsproces. Een ander kenmerk van de kok partycatering II is het aspect van **live cooking** waarbij op de locatie, als onderdeel van het entertainment, bereiding van maaltijd(componenten) plaatsvindt. De kok partycatering II vormt **het aanspreekpunt** voor de lokale organisator en stemt (wijzigingen in) wensen en voorkeuren m.b.t. maaltijden af. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Voorbereiding van gerechten De kwaliteit van te gebruiken producten/ingrediënten is beoordeeld en (hulp)middelen zijn klaargezet voor vervoer naar de eventlocatie. Voorbereidende werkzaamheden (wassen, snijden, mengen e.d.) zijn uitgevoerd, en vervolgens zijn op de eventlocatie (delen van) gerecht(en) tegelijkertijd bereid; afmaken van koude gerechten dan wel regenereren van maaltijdcomponenten. Tussentijdse kwaliteitscontroles (gaarheid, smaak, kleur, vloeibaarheid e.d.) zijn uitgevoerd en waar nodig bijstellingen/bijdoseringen gedaan.	- conform voorschriften (HACCP, Arbo, veiligheid e.d.); - conform (werk)instructies (recepten e.d.); - conform planning; - efficiency keukenproces; - kwaliteit bereiding (tevredenheid gasten).
Inrichting bereidings- en uitgifteproces Op de eventlocatie zijn werkzaamheden met betrekking tot de opbouw van de centrale keuken, live cooking en fooduitgiftestations voorbereid rekening houdend met de aan- en afvoerlijnen van gerechten, positie t.o.v. centrale keuken en andere logistieke aspecten op de (klant)locatie gericht op een efficiënt werkproces.	- tijdigheid, efficiënte voorbereiding; - duidelijkheid instructies; - juiste afwegingen/prioriteiten; - kwaliteit van bereidingsproces.
Coördinatie en aansturing keukenbrigade Er is toegezien op de uitvoering en naleving van werkinstructies van de keukenbrigade (vaste en flexkrachten) en indien nodig zijn werkzaamheden tijdens de voorbereiding en/of bereiding bijgestuurd of gecorrigeerd e.e.a. op basis van de (gewijzigde) wensen en voorkeuren van de eventorganisatie.	- kwaliteit uitvoering werkzaamheden; - tijdige bijsturing.

Live cooking (Delen van) maaltijden zijn direct zichtbaar bereid als onderdeel van de interactieve en culinaire ervaring van gasten. Gerechten zijn ter plekke samengesteld, bereid en gepresenteerd, gebruikmakend van verschillende (lokale) ingrediënten dan wel aangepast op de persoonlijke eetvoorkeuren (dieetwensen, allergieën) van de gasten.	- juiste presentatie in aansluiting bij beleving event; - in afstemming op voorkeuren van gasten; - mate van interactie met gasten.
Voorraad- en bestelbeheer De uit te voeren werkzaamheden op de eventlocatie zijn gepland en voedingsmiddelen en andere voorraadaanvullingen zijn besteld. De bestelde artikelen zijn ontvangen, gecontroleerd en opgeslagen c.q. gereed gemaakt voor vervoer naar eventlocatie. De houdbaarheid en hygiëne van de voorraad is gemonitord.	- voldoende voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen; - juiste opslag artikelen; - conform fifo-principe.
Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden De werkomgeving en de op locatie gebruikte materialen en hulpmiddelen zijn schoongemaakt en afval is afgevoerd, gereed gemaakt voor vervoer. Bijzonderheden/mankementen zijn gesignaleerd en indien nodig zijn kleine storingen zelfstandig opgelost.	- conform planning/rooster; - conform (veiligheids)voorschriften.
Verbetervoorstellen en optimalisatie Verbruikte hoeveelheden ingrediënten en half(fabricaten) zijn gecontroleerd en verantwoord. Inbreng is geleverd voor de te voeren gerechten, menu's, werkinstructies e.d. Recepten zijn ontwikkeld/ aangepast en indien er sprake is van afwijkende menu's is dit besproken. Voorstellen zijn uitgewerkt in receptuurinstructies e.d.	- tijdige/juiste verantwoording verbruik; - aantal ingebrachte voorstellen; - uniforme toepassing instructies; - aantal overgenomen voorstellen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen, verplaatsen van pannen en keukenapparatuur, ingrediënten e.d.;
- lopend en staand en veelal plaatsgebonden werken;
- hitte (warmte-uitstraling) bij het werken aan kooktoestellen;
- regelmatig sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod;
- hinder van tocht en temperatuurverschillen bij buitenevenementen;
- kans op letsel door het hanteren van messen, bedienen van keukenapparatuur, branden aan hete delen en uitglijden over (natte/vette) vloeren.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	KOK PARTYCATERING I	KOK PARTYCATERING II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK - kok	- verzorgen van mise-en-place; - vervoergereed maken van maaltijdcomponenten, materialen, keukenhulpmiddelen; - toepassing van basis-kooktechnieken, afmaken van koude gerechten volgens werkinstructie, regenereren van maaltijd(componenten); - presenteren, serveren en toelichten van gerechten vanaf een fooduitgiftepunt; - verzorgen van voorraadbeheer.	Aanvullend: - op locatie inrichten van de bereidingsproces (locatie, positie centrale keuken, aan- en afvoerlijnen); - verzorgen van live-cooking op de eventlocatie; - vormt het aanspreekpunt van de lokale event-organisatie t.b.v. doorvoeren wensen en voorkeuren in maaltijden.	Zie functieomschrijving en NOK sous-chefkok
Aansturing		- niet van toepassing	- functioneel aansturen van keukenbrigade op locatie, bestaande uit vaste en flexkrachten (aantal 5 tot 15 medewerkers);	
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - aantoonbare kennis van de basis kooktechnieken; - kennis van producten/ingrediënten en (de samenstelling van) de menukaart.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - aantal jaren relevante werkervaring als zelfstandig werkend kok binnen een cateringcontext; - kennis over het volledige proces in de keuken; - ervaring met live cooking.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	

RF249800/dr/ek/071124

Toiletmedewerker I

Context

De **toiletmedewerker I** draagt zorg voor nette, schone en **hygiënische toiletruimten** en **verstrekking van toebehoren** ten behoeve van toiletbezoekers. Afhankelijk van de situatie **innen van vergoeding toiletgebruik.** Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende**.**

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Sanitairbeheer Toiletten en toiletruimten zijn schoongehouden en indien nodig opgeruimd. Volgens een schema (en eigen inzicht) zijn regelmatig diverse ruimtes gecontroleerd op hygiëne en zijn de toiletinstallaties, drogers e.d. gecontroleerd op functioneren. Verbruiksmaterialen zijn tijdig bijgevuld. Storingen of problemen zijn gesignaleerd aan de leidinggevende.	- nette, hygiënisch en schone toiletruimten; - klanttevredenheid; - tijdig bijgevulde materialen; - tijdig signaleren gebreken; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, HACCP en huisstijl).
Betalingsverwerking Bezoekers zijn geattendeerd op betaling en indien nodig zijn bezoekers voorzien van wisselgeld. Ontvangen geld is geteld en afgestort op voorgeschreven wijze.	- afstorting volgens voorschriften; - mate van sympathie van bezoekers.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen van emmers bij schoonmaakwerkzaamheden;
- lopend en staand en soms gebukt/gebogen of staand op trappen werken onder eenzijdige spierbelasting;
- onaangenaam werk bij het reinigen van sanitaire voorzieningen;
- kans op letsel als gevolg van uitglijden op natte vloeren en werken met (chemische) reinigingsmiddelen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	TOILETMEDEWERKER I	TOILETMEDEWERKER II	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	Aanvullend: - uitvoeren van controles op hygiëne en functioneren; - storingen en problemen signaleren; - innen en afstorten van betalingen.	Aanvullend: - coördineren van schoonmaakwerkzaamheden in alle sanitaire ruimtes van de locatie.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker algemeen onderhoud
Aansturing		- niet van toepassing.	- operationeel aansturen van medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.	- mbo 2 werk- en denkniveau; - ervaring met het operationeel aansturen van collega's.	
Functiegroep		**2 (referentie)**	**3**	

RF249572/dr/ek/061124

Chef huishouding II

Context

De afdeling huishouding richt zich op het verblijfsgereed maken van gastenkamers en het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden in de algemene gasten- en bedrijfsruimtes. De **chef huishouding II** stuurt de (5-10 (parttime)) medewerkers huishouding **operationeel** aan en is als **hiërarchisch leidinggevende** verantwoordelijk voor deze groep medewerkers. De chef huishouding II 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). De chef huishouding II werkt waar nodig mee in de uitvoering en fungeert daarbij als een voorbeeldfunctie. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Operationeel aansturen Werkzaamheden zijn toegewezen aan medewerkers en afgestemd met andere afdelingen, aanwijzingen zijn gegeven en de kwaliteit van de werkzaamheden is gewaarborgd. Bij problemen of afwijkingen is er bijgestuurd en klachten/vragen van gasten zijn afgehandeld. Er is toegezien op het juiste gebruik van apparatuur en de naleving van voorschriften. Naast coördineren en bijsturen van medewerkers is er ook deels zelf meegewerkt in de uitvoering.	- efficiency personeelsplanning (uurinzet/ uurtarief); - klantbeleving (presentatie, uiterlijk); - conform voorschriften (HACCP e.d.).
Voorraadbeheer De beschikbaarheid van voldoende materialen en middelen is gemonitord. Hulpmiddelen en gebruiksartikelen zijn beoordeeld op staat en indien nodig is er aangestuurd op onderhoud/reparatie hiervan. Bij ontvangst en opslag van middelen en materialen is er gecontroleerd en afwijkingen zijn gesignaleerd.	- omvang voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haal-baarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
Rapportage en registratie Verbruiken, bestellingen, manco's en uren zijn geregistreerd en vastgelegd in een rapportage.	- tijdige, juiste en volledige vastlegging van informatie.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van volle waszakken, meubilair, dozen aanvullingen voor minibars;
- lopend en staand werken bij controles.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	CHEF HUISHOUDING I	CHEF HUISHOUDING II	+
Focus	Zie functieomschrijving en NOK medewerker huishouding	- meewerken in de uitvoering als 1e medewerker	- voornamelijk coördineren, regelen en bijsturen van het team; - zorg dragen voor de beschikbaarheid van middelen en materialen.	Zie functieomschrijving en NOK hoofd facilitaire dienst
Zelfstandigheid		- korte lijn tussen leiddinggevende en chef huishouding I; - direct contact met leidinggevende voor ondersteuning, advies of beslissingen; - leidinggevende stelt de kaders, beschikbaarheid van middelen, procedures e.d. vast en zijn derhalve een gegeven.	- enige afstand tussen leidinggevende en chef huishouding II; - bepaalde mate van zelfstandigheid aangaande het opvangen van afwijkingen en onregelmatigheden in de dagelijkse lopende bedrijfsvoering; - verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van middelen, materialen e.d. voor het eigen team; - levert input t.a.v. geconstateerde knelpunten en implementeert verbeteringen in de lopende bedrijfsvoering.	
Leidinggeven		- vakinhoudelijk aansturen van medewerkers: . tot 5 (parttime) medewerkers; . tot 3 fte's.	- als hiërarchisch leidinggevende verantwoordelijk voor een groep medewerkers: . 5 tot 10 (parttime) medewerkers; . 3 tot 5 fte's.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - aantal jaren relevante werkervaring in huishouding.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - kennis van werking middelen en materialen; - inzicht in herkennen van operationele knelpunten; - ervaring met het hiërarchisch aansturen van een groep medewerkers.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	

RF249672/dr/sb/111024

Hoofd facilitaire dienst II

Context

Het aandachtsgebied van de facilitaire dienst omvat naast het verblijfsgereed maken van gastenkamers en de schoonmaakwerkzaamheden in de algemene ruimtes ook het algemeen (eerstelijns) technisch onderhoud van het pand en de buitenterreinen. Het **hoofd facilitaire dienst II stuurt de (20 tot 40 (parttime)) medewerkers facilitaire dienst** hiërarchisch **aan** via tussenchefs waarbij de focus ligt op de **realisatie van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen** (normkosten/-uren, efficiencyverbetering, voorbereiding inkoop, formuleren en uitdragen richtlijnen) en het **genereren van stuurinformatie** ten behoeve van het management. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Operationele coördinatie Er is toegezien op de voortgang van werkzaamheden. Operationele zaken binnen het team zijn afgestemd en knelpunten besproken. Indien nodig is er afstemming van processen en knelpunten tussen disciplines. De naleving van voorschriften, procedures en externe regelgeving is gemonitord en gehandhaafd.	- tevredenheid collega-disciplines; - personeelskosten(ontwikkeling); - kwaliteit dienstverlening (speed of service, klantbeleving); - conform voorschriften (HACCP e.d.).
Leveranciers- en voorraadbeheer Leveringsvoorwaarden, condities en het assortiment zijn onderhandeld met leveranciers (in samenspraak met leidinggevende). Offertes zijn opgevraagd en contact met leveranciers is onderhouden. Er is voorzien in voldoende voorraad en beschikbaarheid van middelen en apparatuur en bij bestellingen is de levering gecontroleerd (door collega's).	- kwaliteit bijdrage inkoop; - kwaliteit samenwerkingsrelatie leveranciers; - afdoende voorraden verbruiksartikelen; - technische staat apparatuur/ middelen.
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 registratie Periodieke overzichten en rapportages zijn beschikbaar gesteld. De administratieve afhandeling van inkopen is verzorgd. Bijzonderheden t.a.v. voorraden en werklijsten e.d. zijn geregistreerd en gerapporteerd.	- tijdigheid en bruikbaarheid overzichten/rapportages; - juiste registratie van bijzonderheden.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD FACILITAIRE DIENST I	HOOFD FACILITAIRE DIENST II	HOOFD FACILITAIRE DIENST III	+
Aantal medewerkers	Zie functieomschrijving en NOK chef huishoudelijke dienst	- 10 tot 20 (parttime) medewerkers; - 5 tot 10 fte's.	- 20 tot 40 (parttime) medewerkers; - 10 tot 20 fte's.	- 40 tot 60 (parttime) medewerkers; - 20 tot 30 fte's.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Disciplinediversiteit		- focus ligt op de disciplines huishouding/schoonmaak; - stuurt alle disciplines (zelf) direct aan. -	- focus ligt op de disciplines huishouding/schoonmaak alsook eerstelijns technisch onderhoud; - beschikt over een operationeel leidinggevende (tussenchef) voor een deel van de disciplines.	- focus ligt zowel op de disciplines huishouding en schoonmaak, alsook op technisch beheer van gebouwen/terreinen; - beschikt over meerdere tussenchefs, stuurt het directe proces zelf aan. -	
Vrijheidsgraden		- er is sprake van een vakinhoudelijk leidinggevende op enige afstand, de dagelijkse voortgang en afwijkingen zijn zelf afgehandeld; - besluitvorming binnen gedetailleerde randvoorwaarden van een formule of keten en/of in overleg met hoger management/eigenaar; - wordt primair aangesproken op de formatie-inzet.	- legt periodiek verantwoording af en consulteert de vakinhoudelijk leidinggevende voor complexere voortgangsproblemen; - besluitvorming binnen de kaders zoals gesteld door de leidinggevende; - neemt zelfstandig beslissingen aangaande de operationele voortgang van de werkzaamheden en handelt afwijkingen zelfstandig af; - wordt aangesproken op personeelskosten.	- mag/kan op onderdelen zelfstandig afwijken van de globale randvoorwaarden en informeert de (niet-vakinhoudelijk) leidinggevende over genomen maatregelen/beslissingen; - het 'wat' is een gegeven, de invulling van het 'hoe' wordt binnen gestelde kaders verwacht van de functiehouder; - wordt aangesproken op afdelingskosten (personeel, middelen, materialen).	
Focus		- (bijsturing van de) aansturing van het operationele proces; - denkt mee en reageert op input van of voorstellen vanuit centrale management of eigenaar en is verantwoordelijk voor kortetermijn-planning.	- continuering en optimalisatie van het operationele proces; - anticipeert op verwachte ontwikkelingen voor de komende maand (bezetting, planning).	- stuurt op de resultaten van de afdeling en adviseert over/onderbouwt het doorvoeren van veranderingen in de bedrijfsvoering; - anticipeert op de in de nabije toekomst (1 jaar vooruit) te verwachten ontwikkelingen en adviseert leidinggevende over hieromtrent te nemen maatregelen.	

Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - diepgaande kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - kennis van en inzicht in de ontwikkelingen binnen de eigen discipline(s).	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - inzicht in de effecten van ontwikkelingen in de nabije toekomst; - aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie.	
Functiegroep		**6**	**7 (referentie)**	**8**	

RF249673/dr/sb/111024

Hoofd technische dienst II

Context

Het **hoofd technische dienst II** leidt de werkzaamheden in de technische dienst ten behoeve van het in operationele staat houden van de voorzieningen op de locatie alsook het bedrijfspand zelf. Het hoofd technische dienst II stelt de **onderhouds- en prioriteitenplanning** op en treedt op als **adviseur van de bedrijfsleider** (of centrale manager TD) voor, en **projectleider** van grootschalige projecten (verbouwingen, renovaties, vervanging apparatuur e.d.). Het hoofd technisch dienst II stuurt (5 tot 8 (parttime)) medewerkers technische dienst hiërarchisch aan. De functie is tevens verantwoordelijk voor het **beheer en de borging van de veiligheidsaspecten** binnen het bedrijf. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Operationeel beheer Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld, waarbij toezicht is gehouden op de kwaliteit en voortgang van de uitvoering. Beslissingen omtrent uit te voeren onderhoud zijn genomen en indien nodig zijn externe dienstverleners ingeschakeld. Een veilige werkomgeving is continu gewaarborgd.	- omvang storingslijst; - snelheid herstel storing; - onderhoudskosten (totaal, loonkosten, kosten inhuur, materiaalkosten e.d.); - technische staat voorzieningen, apparatuur en installaties (% niet inzetbaar/ beschikbaar); - beschikbaarheid keuringslabels.
Voorbereiding en implementatie projecten Voornemens zijn uitgewerkt in een concreet projectvoorstel. Offertes zijn bij derden opgevraagd en samen met de bedrijfsleider/manager TD zijn aanbestedingsgesprekken gevoerd. De projecten zijn begeleid/gecoördineerd en overleg met in- en extern betrokkenen is gevoerd.	- kwaliteit (investerings)advies; - kosten/budget realisatie; - tijdigheid oplevering.
Onderhoudsplanning De technische staat van voorzieningen is in kaart gebracht, aard en omvang van uit te voeren werkzaamheden is vastgesteld. Onderhoudsplanningen zijn opgesteld, waarbij benodigde onderhoudsbudgetten zijn vastgesteld en het voorstel is toegelicht aan de bedrijfsleider/manager TD.	- minimale verstoring lopende dienstverlening/bedrijfsproces; - (afname) klachten/storingen.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel. -

Rapportage en registratie Periodieke overzichten en rapportages t.b.v. de operationele voortgang zijn beschikbaar gesteld. Aanvullend zijn lokale certificaten beheerd en kerngegevens van medewerkers en contractors bijgehouden.	- inzicht in knelpunten en verbetermogelijkheden; - uitgangspunt voor voortgangsevaluatie.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD TECHNISCHE DIENST I	HOOFD TECHNISCHE DIENST II	HOOFD TECHNISCHE DIENST III	+
Technische complexiteit facilities	Zie functieomschrijving en NOK medewerker technische dienst	- reguliere hotel- en vergaderaccommodatie.	Aanvullend: - specifieke voorzieningen als zwembad, wellness-faciliteiten e.d.	Aanvullend: - verantwoordelijk voor meerdere vestigingen met een verscheidenheid aan faciliteiten.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Aantal medewerkers		- 3 tot 5 medewerkers. -	- 5 tot 8 medewerkers -	- 8 tot 15 medewerkers, verdeeld over alle technische disciplines.	
Vrijheidsgraden		- niet-dagelijkse onderhoudsklussen worden uitbesteed; - werkt volgens door hoofdkantoor of externe dienstverlener opgestelde planningschema's. -	- uitbesteding is beperkt tot de specialistische werkzaamheden (liften, luchtbehandeling e.d.); - legt de basis voor de (middellangetermijn-) onderhoudsplanning, gegeven een beschikbaar budget; - werkt binnen vastgestelde contracten met contractors.	Aanvullend: - stelt de onderhoudsplanning op en dient het bijbehorende budget vrij te krijgen; - is verantwoordelijk voor de inhuur van en contracten met derde partijen.	
Focus		- focus ligt op het zelf meewerken en coördineren van de uitvoering van storingen/reparaties; - uitvoeringsoriëntatie; denkt mee en reageert op input van of voorstellen vanuit de centrale manager TD of de bedrijfsleider; - beoordeelt plannen van management op haalbaarheid, toetst op kostenrealiteit.	- focus ligt op het op de middellange termijn (2 jaar vooruit) beschikbaar houden van het gebouw, de faciliteiten en installaties in lijn met de wensen/ behoeften van de gasten. Meewerken is vooral gericht op het leiden van projecten; - kostenoriëntatie; verbetering technische staat en gastbeleving vormen de basis voor de voorstellen; - legt de basis voor de onderhouds-, verbouw-, en investeringsplannen op technisch gebied.	Aanvullend: - focus op ontwikkeling van een langetermijn (> 5 jaar) technisch onderhoudsbeleid in relatie tot de strategie van de onderneming en de wensen/behoeften van de gasten. - rendementsoriëntatie (kosten en opbrengst); anticipeert op de langetermijndoelen en-ontwikkelingen van het bedrijf. - is eindverantwoordelijke voor de technische staat van de bestaande vestigingen.	

Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - beheerst gangbare technieken en praktijkkennis op diverse technische vakgebieden; - kennis van en ervaring met het technisch beheer van gebouwen en installaties;	- hbo werk- en denkniveau; - toepassingsgerichte kennis van elektra, gas, water, bouwkunde e.d.; - kennis van horeca-gerelateerde veiligheids- en milieuaspecten en voorzieningen en (wettelijke) rapportages; - aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie.	- hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met het aansturen/begeleiden van de inzet en bijdragen van externe partijen; - inzicht in de langetermijn-doelstellingen en strategie van de onderneming;	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	**10**	

RF249674/dr/sb/111024

Medewerker algemeen onderhoud II

Context

De **medewerker algemeen onderhoud II** verricht **eenduidige reparatie- en onderhoudswerkzaamheden** aan o.a. hang- en sluitwerk, verlichting, meubilair/inventaris, etc. met behulp van handgereedschappen en voert behang- en schilderwerkzaamheden uit. De medewerker verricht **voorbereidende werkzaamheden** voor externe dienstverleners bij planmatig onderhoud en assisteert hen in de uitvoering. De medewerker algemeen onderhoud II wordt daarnaast ingezet voor **ondersteunende werkzaamheden** zoals interne verhuizingen en opruimwerkzaamheden. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Eerstelijns reparatie- en onderhoudswerkzaamheden De ontvangen planning is beoordeeld en de daarvoor benodigde gereedschappen en materialen zijn verzameld. Storingen zijn tijdig opgelost en eenduidige reparatie- en onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd. De gebruikte materialen, apparatuur en de eigen werkruimte zijn beheerd.	- snelheid van reactie in acute situaties; - tijdigheid oplossing; - adequaatheid/duurzaamheid van de oplossing; - gasttevredenheid.
Controles en rapportage (Standaard)controles en inspectiewerkzaamheden zijn verricht volgens een checklist en vast tijdschema. De bevindingen zijn vastgelegd in een rapportage.	- conform checklist; - volledigheid vastlegging.
Ondersteuning Ondersteunende werkzaamheden zijn uitgevoerd, o.m. het gereedmaken van zalen, het helpen bij interne verhuizingen, het verrichten van voorbereidende werkzaamheden voor externe dienstverleners.	- tijdigheid oplevering; - tevredenheid collega's/externe dienstverleners; - tevredenheid gasten/gebruikers.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, meubilair en het hanteren van handgereedschappen;
- lopend en staand werken, soms op trappen/ladders;
- soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken);
- kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER ALGEMEEN ONDERHOUD I	MEDEWERKER ALGEMEEN ONDERHOUD II	+
Typering werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker huishouding	- eenvoudige reparatie- en onderhoudswerkzaamheden, zoals: . het vervangen van lampen; . het monteren van hang- en sluitwerk; . het trekken van kabels; . basis tuinonderhoud (onkruid wieden, grasmaaien e.d.). - algemene ondersteunende werkzaamheden zoals het klaarzetten van zalen en apparatuur, interne verhuizingen e.d.	- algemeen technische reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan gebouw en voorzieningen (kamers, zalen, algemene ruimten e.d.) zoals: . reparatieschilderwerk; . behangen van wanden; . vervangen van vensterglas; . monteren (niet aansluiten) van verlichtingsarmaturen, wastafels e.d.; . volwaardig tuinonderhoud (snoeien, planten e.d.); . eenvoudige reparaties aan meubilair (kasten, stoelen, bedden e.d.). - aansluiten (op 'stekker'-niveau) van apparatuur en controleren van de werking.	Zie functieomschrijving en NOK medewerker technische dienst
Voorbereiding		- verzamelen van benodigde (maar bekende) gereedschappen, materialen en hulpmiddelen.	- aard van de werkzaamheden maakt dat er een keuzevrijheid is in de te kiezen materialen en gereedschappen.	
Zelfstandigheid		- krijgt gerichte opdrachten over wat, wanneer, hoe gedaan moet worden; - te hanteren materialen en middelen zijn bekend of worden expliciet aangegeven; - heeft invloed op de eigen werkvoortgang, kwaliteit van het werk is (mits normaal uitgevoerd) niet te beïnvloeden c.q. valt direct nadien vast te stellen.	- krijgt opdrachten maar heeft enige vrijheid in de volgorde van uitvoering; - heeft invloed op de eigen werkvoortgang en de kwaliteit, uitvoering heeft direct invloed op de gastbeleving.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - basiskennis van reparatie- en onderhoudswerkzaamheden; - geen bijzondere werkervaring vereist.	- mbo 2-3 werk- en denkniveau; - kennis van technische reparatie- en onderhoudswerkzaamheden; - enige jaren ervaring op uitvoerend niveau, bij voorkeur in een horeca-omgeving.	
Functiegroep		**3**	**4 (referentie)**	

RF249675/dr/sb/111024

Medewerker huishouding II

Context

De **medewerker huishouding II** draagt zorg voor het **verblijfsgereed maken van gastenkamers** (bedden opmaken, stofzuigen, aanvullen verbruiksartikelen e.d.) en verrichten van **schoonmaakwerkzaamheden** in algemene gasten- en bedrijfsruimtes. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Verblijfsgereed maken van gastenkamers Gastenkamers zijn gereedgemaakt door o.m. het opmaken van bedden en het schoonmaken van kamers, inventaris, badkamers en toiletten. Indien nodig is stoffering verwisseld. Gebruiks- en verbruiksartikelen zijn aangevuld en afval is afgevoerd. Op verzoek zijn kleine gastenattenties verzorgd.	- volgens schema/controlelijst; - rein-, net- en ordelijkheid kamers; - aantal kamers per uur; - tijdig signaleren mankementen en tekorten; - gasttevredenheid (aantal onvolkomenheden/klachten).
Signaleren technische reparaties (Technische) voorzieningen zijn gecontroleerd en mankementen/tekorten zijn gesignaleerd en doorgegeven aan betreffende collega. Eenduidige technische handelingen zijn zelf uitgevoerd.	- tijdige signalering mankementen en tekorten.
Reiniging algemene ruimten Algemene ruimten zijn volledig schoongemaakt en sanitaire ruimtes zijn gereinigd. De inventaris is volgens gewenste indeling geordend.	- volgens schema en instructies; - rein-, net- en ordelijkheid openbare ruimtes; - tijdig signaleren mankementen en tekorten; - gasttevredenheid (aantal onvolkomenheden/klachten).
Ondersteuning afdeling Bij het inrichten van kamers en bij interne verhuizingen is er geassisteerd. Ondersteunende werkzaamheden voor de afdeling en/of collega's zijn verricht.	- tevredenheid over ondersteuning; - conform voorschriften (instructie, werkmethoden, e.d.)

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het (handmatig) schoonmaken en het tillen/verplaatsen van volle waszakken, meubilair, dozen aanvullingen voor minibars;
- lopend en staand en in gedwongen houding werken;
- onaangenaam werk bij het reinigen van sanitaire voorzieningen;
- kans op letsel als gevolg van het omgaan met (chemische) reinigingsmiddelen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER HUISHOUDING I	MEDEWERKER HUISHOUDING II	+
Segment	Zie functieomschrijving en NOK Toiletmedewerker	Regulier segment: - normale eisen aan gastgereedheid van kamers en openbare ruimtes; - grote mate van gestandaardiseerde kamers/ruimtes.	Luxe segment: - hoogwaardige eisen aan gastgereedheid van kamers en openbare ruimtes; - verschillende type kamers en ruimtes met andere specificaties/vereisten.	Zie functieomschrijving en NOK Chef huishouding
Zelfstandigheid		- werkt volgens vaste schema's en nauwkeurige werkopdrachten; - zeer beperkte of geen invloed op de eigen werkindeling; - werkzaamheden worden normaliter gecontroleerd door leidinggevende.	- werkt aan de hand van opdrachten (x-aantal kamers); - stelt zelf prioriteiten in de werkindeling; - er wordt steekproefsgewijs gecontroleerd. -
Omvangrijkheid werkzaamheden		- eenduidige en sterk gestandaardiseerde werkzaamheden; - per ruimte is een beperkt aantal handelingen verricht.	- verschillende werkzaamheden door een verscheidenheid aan (type) ruimten; - per ruimte is een uitgebreid aantal standaard en specifieke handelingen verricht.
Leidend sturingsprincipe		- aantal kamers/ruimtes per uur (snelheid).	Aanvullend: - klanttevredenheid (kwaliteit).
Kennis en ervaring		- mbo 1-2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - productkennis van te gebruiken reinigingsmiddelen	- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - productkennis van te gebruiken reinigingsmiddelen.
Functiegroep		**2**	**3 (referentie)**	

RF249676/dr/sb/111024

Medewerker technische dienst II

Context

De **medewerker technische dienst II** is verantwoordelijk voor het in operationele staat houden van de voorzieningen in het bedrijf alsook het bedrijfspand zelf. Hiertoe verricht hij/zij zelf **reparatie- en onderhoudswerkzaamheden** en **regelt/coördineert** (o.m. door het opvragen, toetsen en laten fiatteren van offertes) de operationele uitvoering van specialistische technische werkzaamheden van externe dienstverleners aan de hand van de onderhoudsplanning. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Coördinatie en technische voorbereiding Met interne afdelingen zijn er afspraken gemaakt over de wijze van aanlevering van meldingen, prioriteiten e.d. De doorgegeven meldingen zijn verzameld, ingeschat qua aard en complexiteit en geprioriteerd. In geval omvangrijke klussen, zijn kosten en planning besproken met de leidinggevende. Offertes zijn opgevraagd bij externe dienstverleners en indien akkoord zijn er afspraken gemaakt over te verrichten werkzaamheden. Benodigde apparatuur of onderdelen zijn indien nodig besteld.	- minimale overlast voor gasten; - veiligheid van de aanpak; - juiste prioritering.
Voorraadbeheer De voorraad is beheerd en benodigde aanvullingen zijn besteld/afgeroepen. Het verbruik en de frequentie van optredende storingen zijn gesignaleerd en de leidinggevende is geadviseerd t.a.v. de kwaliteit in te zetten materialen ter vergroting van de levensduur en beperking van de (reparatie)kosten.	- mate waarin het magazijn op orde en opgeruimd is; - juistheid op voorraad gehouden reservedelen en materialen; - totale waarde van de werkvoorraad.
Coördinatie en uitvoering onderhoud Werkzaamheden zijn toegewezen, aanwijzingen/instructies zijn gegeven en er is toegezien op de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden. Bij problemen is er bijgestuurd en vragen/klachten van interne afdelingen/gasten zijn opgelost. Voorkomende reparatie- en onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd en er is meegewerkt bij reparatie/onderhoudswerkzaamheden door externe dienstverleners.	- minimale overlast voor gasten; - kwaliteit van de werkuitvoering; - snelheid van herstel; - efficiency tijdsbesteding; - naleving toezeggingen.
Registratie Verbruikte materialen/middelen en verrichte werkzaamheden zijn geregistreerd conform procedures.	- volledigheid en juistheid gegevens; - conform procedures.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning als gevolg van het tillen/verplaatsen van materialen, het hanteren/bedienen van machinale en handgereedschappen en van meetgereedschappen;
- lopend en staand werken, soms op trappen/ladders of op moeilijk bereikbare plaatsen;
- soms hinder van temperatuur/weersomstandigheden (bij buiten werken);
- kans op letsel als gevolg van vallen vanaf ladder of bij gebruik van gereedschap.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MEDEWERKER TECHNISCHE DIENST I	MEDEWERKER TECHNISCHE DIENST II	MEDEWERKER TECHNISCHE DIENST III
Typering accommodatie	Zie functieomschrijving en NOK medewerker algemeen onderhoud	- reguliere hotelaccommodatie	- reguliere hotel- en vergaderaccommodatie	- hotel en vergaderaccommodatie met een veelheid aan specifieke voorzieningen (o.m. zwembad(en), sauna's, fitnessruimte)
Typering positie		- onderhoud aan gebouwgebonden voorzieningen en installaties (liften, airconditioning, koeling, sprinkler e.d.) is uitbesteed aan externe dienstverleners.	- verzorgen van eerstelijns onderhoud aan reguliere gebouwgebonden voorzieningen (airconditioning, koeling e.d.). Gecertificeerd onderhoud (liften, sprinklers e.d.) is uitbesteed; - vaktechnische aansturing van één medewerker/assistent.	Aanvullend: - eerste aanspreekpunt voor externe dienstverleners bij verdergaande storingen; - heeft veelal een (beperkt) aantal technische assistenten. -
Zelfstandigheid		- toezicht op locatie van een vakinhoudelijke leidinggevende; - aanpak en uitvoeringswijze staan overwegend vast.	- vakinhoudelijk toezicht vindt plaats op afstand; - beoordeelt en past de precieze aanpak en uitvoeringswijze aan de situatie ter plekke aan; - adviseert bedrijfsleiding t.a.v. in te zetten kwaliteiten (materialen) op basis van praktijkinzicht in klachten-/storingsverloop.	Aanvullend: - nadruk ligt op het combineren van storingen om de personeelsinzet te optimaliseren en het ongemak voor gasten te minimaliseren; - adviseert bedrijfsleiding t.a.v. het verminderen van ad hoc-situaties, een kosten/opbrengsten-optimalisatie en gastcomfort/beleving

Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - beheerst de gangbare technieken van één vakgebied op vakopleidingsniveau 3 en beheerst de basistechnieken van één of twee aanvullende vakgebieden.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - beheerst gangbare technieken van één specifiek vakgebied op vakopleidingsniveau 3 en heeft praktijkkennis op twee aanvullende vakgebieden op vakopleidingsniveau 2; - voldoet aan de eisen zoals weergegeven in de NEN 3140 op het niveau van installatieverantwoordelijke; - voldoet aan de eisen die gesteld worden aan een brandmeldcentrale opgeleid persoon.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - beheerst de gangbare technieken van één specifiek vakgebied op vakopleidingsniveau 4 en heeft praktijkkennis op één of twee aanvullende vakgebieden op vakopleidingsniveau 3.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249677/dr/sb/111024

HR adviseur II

Context

De **HR adviseur II** past zelfstandig de **personeelsinstrumenten** binnen de kaders van wet- en regelgeving en het geformuleerde HR-beleid toe binnen een bedrijf/vestiging met ± 100 tot 150 medewerkers. Hij/zij **adviseert management** ten aanzien van de aanpassing van het **bestaande HR-beleid** en werkt vastgesteld beleid verder uit. De uitvoering van het HR-beleid ligt overwegend bij het lijnmanagement. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Uitwerking HR-instrumenten en -regelingen HR-beleidskaders zijn uitgewerkt naar (aangepaste) HR-instrumenten, -regelingen en -procedures, waarbij is ingespeeld op de behoeften van lijnmanagers en waarbij in het kader van draagvlak en besluitvorming voorstellen intern zijn afgestemd en toegelicht.	- uitwerkingen aansluitend op beleidskaders; - conform wetgeving, cao; - rekening houdend met behoeften, specifieke in- en externe factoren; - acceptatie bij management, OR.
HR-processen Operationele HR-vraagstukken in het kader van in-, door- en uitstroom worden in samenwerking met HR-medewerker effectief afgehandeld ter ondersteuning van het lijnmanagement en het borgen van de HR-(beleids)kaders.	- effectieve afhandeling, toegesneden op situatie; - optimale samenwerking met HR medewerker; - conform HR-(beleids)kaders.
Advisering (lijn)management Leidinggevenden zijn effectief geadviseerd over de aanpak van HR-issues, zowel inhoudelijk als qua proces, leiderschapsstijl, waardoor de afhandeling van HR-vraagstukken optimaal verloopt; als intermediair ook zelf afhandelen van HR-vraagstukken met (individuele) medewerkers.	- aansluitend op probleemstelling; - inhoudelijke oplossing conform HR-(beleids)kaders; - acceptatie advies door manager; - tevredenheid lijnmanagement met ondersteuning.
Verander-/optimalisatieprojecten Verander-/optimalisatieprojecten binnen de organisatie zijn optimaal ondersteund vanuit HR, waarbij een juiste analyse is gemaakt van de impact voor medewerkers en een passende aanpak is uitgewerkt en gerealiseerd om deze impact effectief te managen; e.e.a. gericht op het realiseren van de beoogde verandering/ optimalisatie met betrokkenheid en acceptatie bij de medewerkers.	- onderbouwde impact-analyse; - gedragen oplossingen qua inhoud, aanpak e.d.; - effectiviteit HR-bijdragen in proces; - realisatie met draagvlak, acceptatie bij medewerkers.
Projectparticipatie (Organisatiebrede) HR-projecten zijn voorzien van inhoudelijke bijdragen m.b.t. invulling/vormgeving en volgens de overeengekomen rol en bijdragen van in- en extern betrokkenen.	- bijdragen volgens verwachting, bruikbaarheid van input; - effectiviteit samenwerking en communicatie; - bijdragen externen volgens afspraken; - tevredenheid opdrachtgever.

Beschikbaarheid HR-rapportages Op basis van HR-analytics zijn HR-rapportages beschikbaar, zodat het management inzicht heeft in de resultaten op het gebied van HR en onderbouwde besluiten kan nemen voor (bij)sturing van de HR-processen.	- beschikbaarheid binnen geldende termijn; - aansluitend op informatiebehoeften; - basis voor (bij)sturing.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HR ADVISEUR I	HR ADVISEUR II	HR ADVISEUR III	+
Aard van de werkzaamheden	- Zie functieomschrijving en NOK - HR medewerker	- focus ligt op uitvoering van werving en selectie en/of coördinatie van de opleiding/training van medewerkers t/m het middenkader (vestigingsmanagement e.d.) - het geven van ondersteuning bij de uitvoering aan diverse operationele HR-processen (in-, door-, uitstroom); - reactief beantwoorden van vragen van leidinggevenden en medewerkers, relatief eenduidige casuïstiek.	- werkt (op verzoek) (aanpassingen in) HR-instrumenten, -regelingen en -procedures uit, aansluitend op ontwikkelingen en behoeften; - uitvoering geven aan operationele HR-processen - adviseren van leidinggevenden over HR-issues, zelf beantwoorden van vragen van (individuele) medewerkers; - participeert in organisatiebrede HR-projecten, zorgt hiertoe voor (input m.b.t.) de vormgeving/invulling op tactisch niveau; - opstellen van HR-rapportages.	- fungeert als sparringpartner van het management op het gebied van HRM en organisatie-/veranderkunde; - integreren van verschillende losse HR-instrumenten of opstellen van een samenhangend HR-beleid; - optimaliseren van bestaande HR-processen.	Zie functieomschrijving en NOK HR manager
Organisatieontwikkeling		- participeert in HR-gerelateerde projecten, levert hiertoe inhoudelijke input en operationele bijdragen.	- initiëren en coördineren of uitvoeren van activiteiten, plannen en projecten gericht op bijv. employer branding, recruitment, learning & development etc.	- leidt organisatiebrede HR-projecten, zorgt hiertoe voor (input m.b.t.) de vormgeving/invulling, coördinatie van bijdragen van diverse (in- en extern) betrokkenen en realisatie van projecten.	

Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met HRM-vraagstukken; - inzicht in (de impact van) ontwikkelingen op het gebied van HRM op de dochteronderneming.	- hbo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met HRM; - ervaring met het afhandelen van HRM- en organisatievraagstukken; - kennis van en ervaring met projectmatige invulling, uitwerking en implementatie van HR-regelingen, -processen en -instrumenten; - inzicht in (de impact van) ontwikkelingen op het gebied van HRM en binnen de organisatie;	- hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met HRM; - ervaring met het afhandelen van complexe HRM- en organisatie-/ veranderkundige vraagstukken; - kennis van en ervaring met projectmatige invulling, uitwerking en implementatie van HR-beleid, -regelingen, -processen en -instrumenten.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	**10**	

RF249699/dr/sb/091024

HR medewerker II

Context

De **HR medewerker II** geeft uitvoering aan secretariële/administratieve werkzaamheden ten behoeve van de afdeling HR (o.m. personeelsadministratie). Hij/zij past zelf **eenduidige personeelsinstrumenten** toe (b.v. verzuimmeldingen en -registraties, werving & selectie, inhuur flexkrachten) en fungeert als **eerstelijns vraagbaak** voor medewerkers op het gebied van **CAO- en bedrijfsregelingen**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Uitvoering operationele HR-processen De organisatie is, zowel organisatorisch als administratief, optimaal ondersteund in de uitvoering van de verschillende operationele HR-processen (zoals werving en selectie, aanstelling en introductie, door- en uitstroom, scholing, verzuim e.d.).	- kwaliteit ondersteuning van operationele HR-processen in termen van: . tijdige afhandeling/opvolging van (deel)stappen; . tijdige beschikbaarheid en juistheid van informatie; . conform geldende regelingen, procedures e.d.; - tevredenheid ondersteunde functionarissen.
Afhandeling HR-vraagstukken Eenvoudige, operationele HR-vraagstukken zijn effectief afgehandeld waarmee de leidinggevenden/ HR-adviseur optimaal ondersteund zijn in de uitvoering van hun werkzaamheden.	- conform HR-regelingen, procedures; - effectieve afhandeling; - tevredenheid leidinggevenden/HR-adviseur.
HR-correspondentie Correspondentie m.b.t. HR-gerelateerde onderwerpen is verzorgd op basis van aangeleverde input en/of ontvangen instructies, waarbij standaarden zijn aangepast o.b.v. de specifieke situatie/vraagstelling.	- juistheid en tijdigheid correspondentie; - conform opdracht/instructie.
HR-informatievoorziening HR-regelingen zijn actueel en leidinggevenden en medewerkers zijn tijdig geïnformeerd over van toepassing zijnde cao- en/of bedrijfsregelingen en procedures op het gebied van HR en vragen zijn tijdig en juist beantwoord dan wel doorgeleid naar HR-adviseurs voor verdere afhandeling.	- tijdigheid, juistheid en volledigheid toelichting/informatievoorziening; - tijdigheid en snelheid beantwoording; - aansluitend op vraagstelling; - tevredenheid medewerkers, leidinggevenden.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HR MEDEWERKER I	HR MEDEWERKER II	HR MEDEWERKER III	+
Aard van de werkzaamheden	- Zie functieomschrijving en NOK - administratief medewerker II	- conform vaste procedures faciliteren en organiseren van operationele activiteiten voortvloeiend uit de HR-processen; - vastleggen en muteren van gegevens in de salaris- en personeelsadministratie; - afhandelen/beantwoorden van eenduidige, standaardmatige HR-vragen van leidinggevenden en medewerkers.	- inhoudelijk beoordelen van operationele HR-vraagstukken, bepalen van oplossing binnen geldende kaders en afstemmen van oplossing met betrokkenen; - inhoudelijk verzorgen, controleren van de salarisadministratie en de sociale en fiscale afdrachten; - informeren van managers en medewerkers over HR-regelingen, maar ook adviseren bij het maken van keuzes rekening houdende met situatie en omstandigheden vanuit de organisatie en de individuele medewerker(s),	- identificeren van tekortkomingen in bestaande HR-processen en -systemen en doen van verbetervoorstellen voor aanpassingen van procedures; - geven van invulling aan de opzet, optimalisatie van de HR-administratie naar aanleiding van veranderende omstandigheden, behoeften, regelgeving e.d. en denkt mee over de opzet van het HR-deelgebied; - fungeren als inhoudelijk expert op het gebied van HR-processen en afstemmen met/adviseren van betrokkenen over toepassingen, oplossingen voor concrete vraagstukken binnen het HR-deelgebied.	Zie functieomschrijving en NOK HR adviseur
Kennis en ervaring		- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van operationele HR-processen en daaraan gekoppelde procedures en gehanteerde systemen; - praktische kennis van de van toepassing zijnde (collectieve en bedrijfsspecifieke) HR-regelingen.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - inhoudelijke kennis van de operationele HR-processen en daaraan gekoppelde vraagstukken voor het bieden van gerichte oplossingen aan leidinggevenden en medewerkers; - kennis van en ervaring met het voeren van de salarisadministratie en verzorgen van sociale en fiscale afdrachten.	- mbo 4 werk- en denkniveau - diepgaande kennis en ervaring van operationele HR-processen, HR-administratie en daarbij gehanteerde systemen; - kennis van en ervaring met het verbeteren, optimaliseren van operationele HR-processen.	
Functiegroep		**5**	**6 (referentie)**	**7**	

RF249700/dr/sb/091024

Bedrijfsbeheerder II

Context

De **bedrijfsbeheerder II** leidt de gang van zaken van een **klein horecabedrijf** (cafetaria, lunchroom, café, klein hotel garni) waar dranken en eenvoudige snackachtige gerechten worden geserveerd. De ondernemer/eigenaar heeft de algehele leiding (5 tot 15 (parttime) medewerkers) en zorgt voor de algemene zaken zoals financieel beheer, opzet en uitvoering personeelsbeleid, maken van afspraken met leveranciers, inkoop e.d. De bedrijfsbeheerder II is **meewerkend en ondersteunend aan de bedrijfsmanager**. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Coördinatie en aansturing Als meewerkend voorman is bijgedragen aan de uitvoering en is toegezien op de naleving van (hygiëne- en veiligheids)voorschriften en werkmethoden, knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en aangegeven bij de leidinggevende.	- afzet tijdens de shift (omzet, gemiddelde bonwaarde, e.d.); - efficiency personeelsplanning (uurinzet/uurtarief); - klantbeleving (presentatie, uiterlijk, speed of service); - conform voorschriften (HACCP e.d.).
- **Voorraadbeheer en bestellingen** - Op basis van inschatting van de te verwachten afzet zijn voorraadopnames gedaan en bestellingen bij (vaste) leveranciers doorgegeven. Ontvangen goederen zijn na controle (kwaliteit en kwantiteit) opgeslagen en afwijkingen zijn gereclameerd.	- omvang voorraad; - tijdig doorgegeven bestellingen; - juiste opslag/uitgifte artikelen (% over THT-datum).
Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.	- aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haalbaarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Administratie en registratie Er is invulling en uitvoering gegeven aan geldende richtlijnen, wet- en regelgeving t.a.v. onder andere arbo, HACCP en aandacht voor sociale veiligheid. Gegevens i.h.k.v. verbruik, bestellingen, afzet-, kosten- en urengegevens, HACCP zijn vastgelegd in de daarvoor bestemde systemen, administraties. Onvolkomenheden/afwijkingen zijn tijdig gesignaleerd en passende (herstel)acties zijn genomen.	- conform arbo, HACCP; - tijdige, juiste en volledige vastlegging van informatie; - juiste, tijdige signalering en acties, maatregelen.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het bevoorraden van buffet en keuken, zetten van zalen, terras e.d;
- lopend en staand, soms plaatsgebonden werken;
- soms hinder van bedrijfsatmosfeer (warmte, drukte, muziek) en van temperatuurwisselingen bij binnen en buiten bedienen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BEDRIJFSBEHEERDER I	BEDRIJFSBEHEERDER II	BEDRIJFSBEHEERDER III	+
Complexiteit aandachtsgebied	Geen referentiefunctie beschikbaar	Er is sprake van een kleinschalige horecavoorziening met een beperkte diversiteit aan dienstverleningsvormen en daarmee (aan te sturen) processen met ondersteuning van een relatief homogene medewerkerspopulatie (bv. (maar niet uitsluitend) fastservicebedrijf, café, lunchroom, zaal, kantine, hotel zonder voorzieningen).			Zie referentiefunctie en NOK bedrijfsmanager
Rol en bijdrage		- door de ruime openingstijden te typeren als assistent, het eerste aanspreekpunt voor en vervanger van de bedrijfsbeheerder; - wordt aangesproken op de voortgang en uitvoeringskwaliteit op tijden dat de bedrijfsbeheerder/ eigenaar niet aanwezig is; - bij problemen die zich al eerder hebben voorgedaan stuurt hij bij op basis van de eerdere ervaring of oplossingsrichting, in alle overige situaties valt hij terug op de eigenaar, bedrijfsbeheerder.	- aansturen van de (toegewezen) vestiging, waarbij de focus ligt op het beheren en continueren van het bestaande; - middellangetermijnfocus, sterk intern gericht.	- idem als bedrijfsbeheerder II	
Aantal medewerkers		- < 5 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft functioneel leiding tijdens shift.	- 5 - 15 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft functioneel leiding.	- idem als bedrijfsbeheerder II.	
Optimalisatie en verbetering		- signaleren van knel- en verbeterpunten in de operationele bedrijfsvoering, (tijdens shift); - doorgeven van verbeteringen aan verantwoordelijk leidinggevende.	- idem als bedrijfsbeheerder I	- levert input t.b.v. optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de behoeften van de (toegewezen) onderneming/vestiging; - zelfstandig doorvoeren van kleine veranderingen in de (toegewezen) onderneming/vestiging.	
Kennis en ervaring		- mbo 2-3 werk- en denkniveau - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - ervaring met het aansturen van medewerkers.	- mbo 3 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - ervaring met het aansturen van medewerkers.	- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - ervaring met het aansturen van medewerkers.	
Functiegroep		**4**	**5 (referentie)**	**6**	

RF249701/dr/ek/061124

Bedrijfsleider II

Context

De **bedrijfsleider II** is verantwoordelijk voor **alle activiteiten van de vestiging**, waarbij hij/zij gebruik kan maken van het aanbod van **centrale diensten** (b.v. overkoepelende inkoop, administratie, personeelszaken, sales en marketing). De decentrale uitvoering van deze diensten valt onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsleider II. Hij/zij is **verantwoordelijk voor de realisatie van kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen** aangaande de eigen vestiging aan de hand van het gefiatteerd jaarplan en budget (100 tot 200 (parttime) medewerkers, 50-75 fte's). De functie komt overwegend voor in het grotere (internationale) horecabedrijf. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Planvorming Jaarplan voor de toegewezen horecaonderneming is vastgesteld, waarmee richting wordt gegeven aan doelstellingen, activiteiten en werkwijzen van de verschillende afdelingen en de horecaonderneming als geheel.	- plannen aansluitend op organisatiedoelstellingen, beleid, kaders, ontwikkelingen; - onderbouwing, haalbaarheid; - draagvlak/acceptatie bij directie.
Realisatie doelen uit bedrijfsvoering - De commerciële, operationele en financiële doelstellingen van de horecaonderneming zijn gerealiseerd; bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing.	- realisatie commerciële, operationele, financiële doelen; - tijdigheid en effectiviteit van bijsturing.
In- en externe afstemming De benodigde in- en externe afstemming met aanpalende (operationele) processen vindt continu plaats, zodat deze processen zo effectief en efficiënt mogelijk verlopen.	- effectieve samenwerking en in- en externe communicatie; - tijdige en correcte opvolging afspraken.
Beschikbaarheid randvoorwaarden De horecaonderneming(en) beschik(ken)t over de benodigde randvoorwaarden (procedures, richtlijnen, materialen, middelen, e.d.) zodat werkzaamheden maximaal efficiënt uitgevoerd kunnen worden.	- beschikbaarheid van materialen en middelen; - beschikbaarheid procedures, richtlijnen, werkinstructies.
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. -

Relatiebeheer De afstemming en samenwerking met in- en externe partijen zijn effectief ingevuld, waardoor doelen, -resultaten en -veranderingen worden gerealiseerd met inzet, bijdragen en acceptatie van betrokkenen.	- kwaliteit van netwerk: toegankelijkheid, samenwerking; - kwaliteit, tijdigheid (proactieve) communicatie met betrokken stakeholders over samenwerking, voortgang e.d.; - draagvlak/acceptatie bij relaties voor standpunten, plannen, voorstellen.
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 De prestaties van de afdelingen zijn periodiek gerapporteerd, waarbij inzicht is gegeven in de oorzaak van ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.o.v. plannen, normen en kosten; ook verantwoording, evaluatie en bijstelling van langeretermijnplannen.	- juistheid, tijdigheid en volledigheid rapportages; - inzicht in resultaten, (oorzaken van) afwijkingen, knelpunten en verbetermogelijkheden; - input als basis voor verantwoording evaluatie en bijstelling.

Bezwarende omstandigheden

- Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BEDRIJFSLEIDER I	BEDRIJFSLEIDER II	BEDRIJFSLEIDER III	+
Complexiteit aandachtsgebied	- Zie referentiefunctie en NOK - bedrijfsmanager	Er is sprake van een horecavoorziening met een grote variatie/diversiteit aan dienstverleningsvormen en daarmee een grote verscheidenheid aan (aan te sturen) processen met ondersteuning van een heterogene medewerkerspopulatie (bv. (maar niet uitsluitend) hotel met uitgebreide voorzieningen (incl. zalen, wellness, restaurant, bar).			Geen referentiefunctie beschikbaar
Rol en bijdrage		- door de ruime openingstijden te typeren als assistent, het eerste aanspreekpunt voor en vervanger van de bedrijfsleider; - wordt aangesproken op de voortgang en uitvoeringskwaliteit op tijden dat de bedrijfsleider niet aanwezig is; - bij problemen die zich al eerder hebben voorgedaan stuurt hij bij op basis van de eerdere ervaring of oplossingsrichting, in alle overige situaties valt hij terug op de bedrijfsleider.	- aansturen van de (toegewezen) onderneming/vestiging, waarbij de focus ligt op het implementeren van opgedragen veranderingen, die in soortgelijke vorm reeds zijn ontwikkeld voor en ingezet bij andere vestigingen; - middellangetermijnfocus, zowel in- als extern gericht; - creëert draagvlak voor veranderingen, mede door de belangen van anderen te onderkennen en hier rekening mee te houden.	- aansturen van de (toegewezen) onderneming/vestiging, en daarbij ontwikkelen en realiseren van (innovatieve) strategische veranderplannen; - lange-termijn-focus, naast intern ook sterk extern gericht; - zorgt ervoor dat veranderingen intern worden gedragen, inspireert en overbrugt belangentegenstellingen en meningsverschillen en is daarbij een voorbeeld voor de aansturing van andere vestigingen.	
Aantal medewerkers		- 50 – 75 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft vaktechnisch leiding tijdens shift en hiërarchisch aan deel van medewerkers.	- 100 – 200 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft hiërarchisch leiding via tussenchefs.	- 200 – 300 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft hiërarchisch leiding via tussenchefs.	
Optimalisatie en verbetering		- levert input t.b.v. optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de behoeften van de (toegewezen) onderneming/vestiging; - zelfstandig doorvoeren van kleine veranderingen in de (toegewezen) onderneming/vestiging.	- vertalen van grotere en/of complexere veranderplannen op organisatieniveau naar concrete doelen en resultaten voor de toegewezen vestiging, deze implementeren in de lopende bedrijfsvoering.	- vanuit inzicht en analyse van de markt, trends en ontwikkelingen adviseren van de directie over benodigde (langetermijn)-veranderingen en deze, na fiattering, programmatisch implementeren in de (toegewezen) onderneming/vestiging.	

Kennis en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - inzicht in de bedrijfsprocessen; - ervaring met leidinggeven.	- hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen en relevante wet- en regelgeving, (financiële) ken- en stuurgegevens; - kennis van de integrale bedrijfsvoering (financiën, planning, budgettering, sales & marketing).	- wo werk- en denkniveau; - ruime ervaring in het managen van een vestiging, hotel en/of meeting center; - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen en relevante wet- en regelgeving, (financiële) ken- en stuurgegevens.	
Functiegroep		**9**	**10 (referentie)**	**11**	

RF249702/dr/ek/071124

Bedrijfsmanager III

Context

De **bedrijfsmanager III** heeft de **algehele leiding** van de vestiging/unit van een formule of een zelfstandig horecabedrijf (30 tot 50 (parttime) medewerkers, 10 tot 20 fte's). Gezien de omvang van de vestiging ligt zijn/haar **focus op het aansturen** en invullen en **uitwerken van randvoorwaarden** en minder op het meewerken. Hij/zij werkt **binnen gestelde kaders** en kan terugvallen op het hoger management of de eigenaar. De functie komt overwegend voor in:

- het kleinere (formule-)horecabedrijf dat onderdeel is van een keten (restaurants, hotels, conferentiecentrum);
- een middelgroot zelfstandig bedrijf waarvan de eigenaar de dagelijkse gang van zaken op afstand aanstuurt.

Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Realisatie en aansturing De bijdragen van de medewerkers zijn effectief aan- en bijgestuurd, zodanig dat beoogde uitvoeringskwaliteit, doelstellingen, bijdragen en resultaten daadwerkelijk en effectief zijn gerealiseerd. Er is toegezien op de naleving van (hygiëne- en veiligheids)voorschriften en werkmethoden, knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en afgestemd met betrokken medewerkers/teams.	- financiële bijdrage (omzet totaal en per productsoort, gemiddelde bonwaarde, spillage e.d.); - kostenontwikkeling (salariskosten, voorraad- en verbruikskosten); - kwaliteit dienstverlening (speed of service, klantbeleving); - conform voorschriften (HACCP e.d.).
- **Voorraadbeheer en bestellingen** - Op basis van inschatting van de te verwachten afzet zijn voorraadopnames gedaan en bestellingen bij (vaste) leveranciers doorgegeven. In samenspraak met leidinggevende) zijn onderhandelingen over leverings-voorwaarden, condities en het assortiment met bestaande en nieuwe leveranciers gedaan.	- marktconformiteit prijs/levercondities; - beschikbaarheid assortiment; - technische staat apparatuur/middelen.
Randvoorwaarden De organisatie beschikt over de randvoorwaarden (processen, procedures, middelen, systemen, bezetting e.d.) voor het realiseren van effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.	- aard/omvang procesverstoringen, ineffectiviteit, inefficiëntie e.d. door ontbreken randvoorwaarden; - tijdige bijsturing c.q. escalatie bij (dreigende) issues.
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 Periodiek zijn resultaten gerapporteerd aan eigenaar zodat er inzicht is in voortgang, ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen.	- juistheid, volledigheid, tijdigheid rapportages; - inzicht in resultaten, voortgang, bijzonderheden, (oorzaken van) afwijkingen; - basis t.b.v. bijsturing.

Bezwarende omstandigheden

- Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BEDRIJFSMANAGER I	BEDRIJFSMANAGER II	BEDRIJFMANAGER III	BEDRIJFMANAGER IV	+
Complexiteit aandachtsgebied	- Zie referentiefunctie en NOK - bedrijfsbeheerder	- Er is sprake van een horecavoorziening met een variatie aan dienstverleningsvormen en daarmee een verscheidenheid aan (aan te sturen) processen met ondersteuning van een enigszins heterogene medewerkerspopulatie (bv. (maar niet uitsluitend) restaurant met bar, eventcenter, wellnesscenter, hotel met beperkte voorzieningen)				Zie referentiefunctie en NOK bedrijfsleider
Rol en bijdrage		- door de ruime openingstijden te typeren als assistent, het eerste aanspreekpunt voor en vervanger van de bedrijfsmanager; - wordt aangesproken op de voortgang en uitvoeringskwaliteit op tijden dat de bedrijfs-manager niet aanwezig is; - bij problemen die zich al eerder hebben voor-gedaan stuurt hij bij op basis van de eerdere ervaring of oplossings-richting, in alle overige situaties valt hij terug op de bedrijfsmanager.	- aansturen van de (toegewezen) onderneming/vestiging, waarbij de focus ligt op het beheren en continueren van het bestaande; - middellangetermijnfocus, sterk intern gericht; - stuurt de toegewezen onderneming/vestiging o.b.v. informatie, argumenten en cijfermatig inzicht.	- aansturen van de (toegewezen) onderneming/vestiging, waarbij de focus ligt op het implementeren van opgedragen veranderingen, die in soortgelijke vorm reeds zijn ontwikkeld voor en ingezet bij andere vestigingen; - middellangetermijnfocus, zowel in- als extern gericht; - creëert draagvlak voor veranderingen, mede door de belangen van anderen te onderkennen en hier rekening mee te houden.	- aansturen van de (toegewezen) onderneming/vestiging, en daarbij ontwikkelen en realiseren van tactische veranderplannen; - langetermijnfocus, naast intern ook sterk extern gericht; - zorgt ervoor dat veranderingen intern worden gedragen, inspireert en overbrugt belangentegenstellingen en meningsverschillen en is daarbij een voorbeeld voor de aansturing van andere vestigingen.	
Aantal medewerkers		- 5 - 15 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft functioneel leiding tijdens shift en hiërarchisch aan deel van medewerkers.	- 15 - 30 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft hiërarchisch leiding evt. via tussenchefs.	- 30 - 50 medewerkers (excl. inhuur/flex) - geeft hiërarchisch leiding evt. via tussenchefs.	- 50 – 75 medewerkers (excl. inhuur/flex); - geeft hiërarchisch leiding evt. via tussenchefs.	

Optimalisatie en verbetering		- signaleren van knel- en verbeterpunten in de operationele bedrijfs-voering, tijdens shift; - doorgeven van verbeteringen aan leidinggevende.	- levert input t.b.v. optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de behoeften van de (toegewezen) onderneming/vestiging; - zelfstandig doorvoeren van kleine veranderingen in de (toegewezen) onderneming/vestiging.	- idem bedrijfsmanager II.	- vertalen van grotere en/of complexere veranderplannen op organisatieniveau naar concrete doelen en resultaten voor de toegewezen vestiging, deze implementeren in de lopende bedrijfsvoering.	
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - ervaring met het aansturen van medewerkers.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsregels en richtlijnen; - ervaring met het aansturen van medewerkers.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau - inzicht in ontwikkelingen binnen de het horecabedrijf/vestiging en het vermogen dit te vertalen naar korte /middellange termijn acties en planvorming; - kennis van interne procedures en werkwijzen.	Aanvullend: - hbo werk- denkniveau; - kennis van de integrale bedrijfsvoering en de daaraan verbonden financiële en commerciële aspecten, risico's, etc.; - ervaring met operationeel/tactische verandertrajecten.	
Functiegroep		**6**	**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249702/dr/ek/061124

F&B manager II

Context

De **F&B manager II** is verantwoordelijk voor de **inkoop, bereiding en bediening/verkoop van food & beverage-producten** binnen het grotere (internationale) hotel/restaurantbedrijf t.b.v. de eigen vestiging. Hij/zij leidt hiertoe, via tussen-leidinggevenden, de afdelingen **keuken, bediening, bar, banqueting, roomservice** etc. (75 tot 100 (parttime) medewerkers). Hij/zij is verantwoordelijk voor de realisatie van kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen aangaande de eigen afdelingen aan de hand van zelf opgesteld en gefiatteerd jaarplan en budget. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Planvorming Aansluitend op de ondernemingsstrategie en rekening houdend met de in- en externe ontwikkelingen (inclusief HQ kaders en uitgangspunten) zijn afdelingsplannen inclusief conceptbegrotingen (omzetten, kosten) opgesteld en vastgesteld met betrokkenheid en draagvlak bij management.	- kwaliteit van onderbouwing; - aansluitend op strategische doelen; - draagvlak/acceptatie bij het management; - conform HACCP en arbo-richtlijnen.
Realisatie doelen De resultaten van de afdelingen zijn gerealiseerd; bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing al dan niet via inzet van tussen-leidinggevenden. Er is toegezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl), gastgerichte dienstverlening.	- realisatie afdelingsdoelen; - gasttevredenheid; - presentatie conform huisstijl; - tijdigheid en effectiviteit van bijsturing.
Inkoop diensten en artikelen - De inkoop van food & beverage-producten is gerealiseerd e.e.a. in lijn met het vastgestelde productenaanbod. Ook zijn hulpmiddelen en apparatuur aangeschaft ten behoeve van de keuken en bediening. Hiertoe zijn offertes opgevraagd en (prijs)afspraken gemaakt met leveranciers.	- in lijn met inkoopbeleid, inkoopkaders; - aantal directe bestellingen bij leveranciers; - afstemming t.b.v. prijsafspraken, leveringscondities.
Advisering Het management is gevraagd en ongevraagd geadviseerd over de te volgen strategie en doelstellingen op basis van inzicht op het eigen F&B-vakgebied/de eigen afdeling(en). Besluiten zijn genomen en geconcretiseerd naar de eigen afdeling(en) en uitgedragen en toegelicht binnen en buiten de organisatie. Vanuit deelname aan MT wordt geparticipeerd in diverse (in- en externe) overlegorganen en bijgedragen aan de totstandkoming van ondernemingsstrategie- en doelstellingen.	- onderbouwing van adviezen, keuzes, doelen; - input basis voor menings-/besluitvorming; - acceptatie, draagvlak adviezen en voorstellen. - kwaliteit bijdrage in algemene besluitvorming en ontwikkeling; - . aantal (overgenomen) voorstellen en adviezen; - . oordeel leidinggevende en collega's.

Randvoorwaarden en risicobeheersing - De afdeling beschikt over de noodzakelijke randvoorwaarden (processen, procedures, systemen, middelen, etc.) voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering, alsook maatregelen voor het beheersen van risico's.	- beschikbaarheid randvoorwaarden; - eenduidige afspraken en effectieve samenwerking intern voor beschikbaarheid randvoorwaarden; - tijdige en effectieve interventies bij (structurele) issues.
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. -
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. -
Rapportage en verantwoording De resultaten van de afdelingen zijn periodiek gerapporteerd, waarbij inzicht is gegeven in ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.a.v. doelen, normen en budgetten, ook als input voor bijsturing en evaluatie.	- tijdige beschikbaarheid rapportages; - inzicht in resultaten en (oorzaak van) afwijkingen; - basis t.bv. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

- Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	F&B MANAGER I	F&B MANAGER II	F&B MANAGER III	+
Aard werkzaamheden	- Zie functieomschrijving en NOK - hoofd bediening chefkok	- hiërarchisch aansturen van relatief kleine groep medewerkers binnen de enkele afdelingen (keuken, bediening); - aansturen van de werkzaamheden van de toegewezen afdelingen/teams, waarbij de focus ligt op het beheren en continueren van het bestaande; - leveren van input voor de uitwerking van afdelings-/teamplannen; - levert input voor optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de processen en/of behoeften van de afdelingen/teams.	- Aanvullend: - hiërarchisch aansturen van groep medewerkers binnen diverse afdelingen (keuken, bediening, bar, banqueting, roomservice); - opstellen van diverse afdelings-plannen in lijn met ondernemings-strategie, -doelstellingen; - verantwoordelijk voor bewaking van kwaliteit serviceverlening, afhandeling van (complexe) klachten; - optimaliseren van bestaande werkprocessen en procedures; - zorgdragen voor de beschikbaarheid van middelen en apparatuur, o.m. door laten onderhouden en bestellen van vervangingsapparatuur; - fungeren als aanspreekpunt in het overleg met andere afdelingen en daarbij verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten.	- Aanvullend: - de functionaris is de eerste vervanger van de general manager bij diens afwezigheid. -	Geen referentiefunctie beschikbaar

Typering organisatie		- organisatie heeft een beperkt aanbod/assortiment aan F&B-concepten; - F&B-concepten worden opgelegd door het formulemanagement. -	- de marktpositionering van de organisatie is als 'gemiddeld' te typeren, er worden standaard kwaliteitseisen gesteld aan de verschillende keuken, bedienings-, banquetingprocessen.	- de marktpositionering van de organisatie en daarmee het type gasten en de aard van de dienst-verlening naar de gasten geven een andere dimensie en kwaliteitseis aan de service, menukaart, bedieningsprocessen; - realiseert een groot deel van zijn omzet door zijn F&B-bekendheid.	
Leidinggeven		- de afdeling kent een beperkte omvang qua personeelsbezetting (<75 parttime) medewerkers); - afdeling/teams kenmerken zich door relatief homogene werkzaamheden en daarmee een beperkte verscheidenheid aan functies en processen.	- de afdelingen kennen een gemiddelde omvang qua personeelsbezetting (75-100 parttime) medewerkers); - afdelingen/teams kenmerken zich door heterogene werkzaamheden en daarmee een verscheidenheid aan functies en processen.	Aanvullend: - de afdelingen kennen een aanzienlijk grote personeelsbezetting (>100 parttime) medewerkers).	
Kennis en ervaring		- hbo werk- en denkniveau; - inzicht in de factoren van invloed op het realiseren van de operationele doelen van de toegewezen afdelingen; - ervaring met het identificeren, uitwerken en implementeren van verbeteringen in processen en werkwijzen; - kennis van en ervaring met het aansturen van medewerkers.	- hbo/wo werk- denkniveau; - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen en relevante wet- en regelgeving, (financiële) ken- en stuurgegevens, producten en middelen; - kennis van ontwikkelingen binnen de eigen afdelingen, F&B en die horecabranche als geheel; - managementervaring op strategisch/tactisch niveau bij voorkeur binnen de horeca sector.	Aanvullend: - wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met het adviseren van management/directie op strategisch niveau m.b.t. het eigen vakgebied; - kennis van en ervaring met het identificeren, uitwerken en implementeren van verbeteringen in processen en werkwijzen op strategisch niveau.	
Functiegroep		**9**	**10 (referentie)**	**11**	

RF249704/dr/sb/091024

HR manager II

Context

De **HR manager II** is verantwoordelijk voor het **ontwikkelen, borgen en implementeren van het HR-beleid** binnen het bedrijf (250 tot 500 medewerkers) binnen de kaders van wet- en regelgeving in aansluiting op de ondernemings-strategie. Hij/zij fungeert als **HR-sparringpartner** ten behoeve van het hoger management en is lid van het managementteam. Functiehouder fungeert als HR-functionaris voor een deel van het personeelsbestand. Hij/zij leidt de werkzaamheden binnen de eigen afdeling en stuurt hiertoe de medewerkers hiërarchisch (2 tot 5 medewerkers) aan. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
HR-beleid en instrumenten Aansluitend op de ondernemingsstrategie en rekening houdend met in- en externe ontwikkelingen is beleid ontwikkeld in termen van uitganspunten, kaders, doelstellingen, randvoorwaarden e.d. en is uitwerking/invulling gegeven aan het HR-beleid ten aanzien van de inhoud (regelgeving, spelregels), processen (projectaanpak, interventies, inclusief betrokkenheid van in- en externen e.d.) en de tooling (HR-instrumenten, -systemen, formulieren, administraties, etc.).	- onderbouwde input voor beleidsontwikkeling; - aansluitend op ontwikkelingen, strategie, behoeften, wet- en regelgeving; - draagvlak en acceptatie bij directie, (lijn)management en medezeggenschap; - toepasbaarheid in de praktijk.
Realisatie output, doelstellingen HR De HR-bijdragen zijn effectief gemanaged, zodanig dat de beoogde resultaten en doelstellingen t.a.v. advisering en operationele ondersteuning van de business en medewerkers, alsook uitwerking van HR-regelingen daadwerkelijk zijn gerealiseerd.	- realisatie doelen, resultaten HR; - conform budget; - effectieve bijsturing bij eventuele afwijkingen.
Advisering directie en (lijn)management Directie en (lijn)management zijn effectief geadviseerd over de aanpak van HR-issues, zowel inhoudelijk als qua aanpak, leiderschapsstijl, waardoor de afhandeling van HR-vraagstukken optimaal verloopt; als intermediair ook zelf afhandelen van complexe HR-vraagstukken met (individuele) medewerkers.	- advies aansluitend op vraag-/probleemstelling; - inhoudelijke oplossing conform HR-(beleids)kaders; - acceptatie advies door directie/(lijn)manager; - tevredenheid (lijn)management met ondersteuning.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.

Relatiebeheer In samenwerking met in- en externe partijen zijn op strategisch niveau plannen afgestemd en afspraken gemaakt voor het realiseren van doelen, resultaten en veranderingen met inzet, bijdragen en acceptatie van de betrokkenen.	- kwaliteit netwerk: toegankelijkheid, samenwerking en invloed op de besluiten; - draagvlak, acceptatie standpunten, plannen en voorstellen.
Rapportage en verantwoording De resultaten van HR zijn intern gerapporteerd en verantwoord, waarbij inzicht is gegeven in de oorzaak van eventuele afwijkingen t.a.v. plannen, doelen, kpi's en begroting.	- inzicht in resultaten, oorzaak van afwijkingen; - basis evaluatie, bijstelling beleid.

Bezwarende omstandigheden

- Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HR MANAGER I	HR MANAGER II	+
Bijdrage	- Zie referentiefunctie en NOK HR adviseur -	- Nadruk ligt op het: - opstellen van HR-plannen aansluitend op organisatie- en bedrijfsdoelstellingen; - ontwikkelt tactisch HR-beleid o.b.v. inzicht in trends en ontwikkelingen; - deels meewerkend op bepaalde, complexe HR-vraagstukken. -	- Aanvullend: - prominente adviesrol richting directie/management en daarbij fungeren als rechterhand/ sparringpartner; - ontwikkelt tactisch/strategisch HR-beleid o.b.v. inzicht in trends en ontwikkelingen op het HR-vakgebied; - fungeert als MT-lid; - verantwoordelijk voor het behalen van tactisch/strategische doelen.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Typering organisatie		- de organisatie bestaat uit een zelfstandig opererende locatie, met een klein HR-team; - het totale personeelsbestand bedraagt < 250 medewerkers; - de afdeling HR bestaat uit 1-2 medewerkers.	- de organisatie bestaat uit een formule met meerdere vestigingen. - het totale personeelsbestand bedraagt 250-500 medewerkers; - de afdeling HR bestaat uit 2-5 medewerkers;	
Verandering & optimalisatie		- signaleren, concretiseren en implementeren van verbeter-/optimalisatiemogelijkheden binnen de vestiging. -	Aanvullend: - (mede) vormgeven van toekomstige (tactisch/strategische) verandering in delen van de vestiging.	
Kennis en ervaring		- hbo/wo werk- en denkniveau; - kennis van relevante wet- en regelgeving; - kennis van interne procedures en regelingen.	- wo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met HR-strategie en -planvorming; - kennis van ontwikkelingen in toegewezen segment; - kennis van en ervaring met het organiseren en realiseren van veranderprocessen; - leidinggevende ervaring.	
Functiegroep		**10**	**11 (referentie)**	

RF249705/dr/sb/091024

Manager Rooms Division II

Context

De **manager rooms division II** leidt de werkzaamheden in het **hotelgedeelte** van het (middel)grote hotel/restaurantbedrijf (circa 200 kamers), via afdelingschefs. Onder het hotelgedeelte vallen o.m. de disciplines: frontoffice, facilitaire/ technische dienst, huishouding/linnenkamer, wellness centre etc. Hij/zij is **verantwoordelijk voor de realisatie** van (zelf opgestelde en door directie goedgekeurde) **kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen** voor de eigen afdelingen (40 tot 80 (parttime) medewerkers). Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Planvorming Aansluitend op de ondernemingsstrategie en rekening houdend met de in- en externe ontwikkelingen (inclusief HQ kaders en uitgangspunten) zijn afdelingsplannen inclusief conceptbegrotingen (omzetten, kosten) opgesteld en vastgesteld met betrokkenheid en draagvlak bij management.	- kwaliteit van onderbouwing; - aansluitend op strategische doelen; - draagvlak/acceptatie bij het management; - conform HACCP en arbo-richtlijnen.
Realisatie doelen De resultaten van de afdelingen zijn gerealiseerd; bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing al dan niet via inzet van tussen-leidinggevenden. Er is toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl), gastgerichte dienstverlening.	- realisatie afdelingsdoelen; - gasttevredenheid; - presentatie conform huisstijl; - tijdigheid en effectiviteit van bijsturing.
Inkoop diensten en artikelen - De inkoop van facilitaire diensten (zoals technisch onderhoud, terreinbeheer, schoonmaak en afvalverwerking) is gerealiseerd alsook de inkoop van benodigde artikelen (gasten-supplies, attenties, technische materialen e.d.). Hiertoe zijn offertes opgevraagd en (prijs)afspraken gemaakt met leveranciers.	- in lijn met inkoopbeleid, inkoopkaders; - aantal directe bestellingen bij leveranciers; - afstemming t.b.v. prijsafspraken, leveringscondities.
Randvoorwaarden en risicobeheersing - De afdeling beschikt over de noodzakelijke randvoorwaarden (processen, procedures, systemen, middelen etc.) voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering, alsook maatregelen voor het beheersen van risico's.	- beschikbaarheid randvoorwaarden; - eenduidige afspraken en effectieve samenwerking intern voor beschikbaarheid randvoorwaarden; - tijdige en effectieve interventies bij (structurele) issues.

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. -
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. -
Rapportage en verantwoording De resultaten van de afdelingen zijn periodiek gerapporteerd, waarbij inzicht is gegeven in ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.a.v. doelen, normen en budgetten, ook als input voor bijsturing en evaluatie.	- tijdige beschikbaarheid rapportages; - inzicht in resultaten en (oorzaak van) afwijkingen; - basis t.bv. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

- Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MANAGER ROOMS DIVISION I	MANAGER ROOMS DIVISION II	MANAGER ROOMS DIVISION III	+
Aard werkzaamheden	- Geen referentiefunctie beschikbaar -	- hiërarchisch aansturen van of een hotelgedeelte of de frontoffice; - aansturen van de werkzaamheden van de toegewezen afdelingen/ teams, waarbij de focus ligt op het beheren en continueren van het bestaande; - leveren van input voor de uitwerking van afdelings-/teamplannen; - leveren van input voor optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de processen en/of behoeften van de afdelingen/teams.	- hiërarchisch aansturen van diverse hotelgedeeltes; - opstellen van diverse operationele/ tactische afdelingsplannen in lijn met ondernemingsstrategie, -doelstellingen; - verantwoordelijk voor bewaking van gastheerschap, kwaliteit serviceverlening, afhandeling van (complexe) klachten; - optimaliseren van bestaande werkprocessen en procedures; - zorgdragen voor de beschikbaarheid van middelen en apparatuur, o.m. door laten onderhouden en bestellen van vervangingsapparatuur; - fungeren als aanspreekpunt in het overleg met andere afdelingen en daarbij verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten.	Aanvullend: - de functionaris is de eerste vervanger van de bedrijfsleider/hotelmanager bij diens afwezigheid. -	Geen referentiefunctie beschikbaar

Typering organisatie		- het betreft een hotel met een beperkt aantal hotelkamers; - de housekeeping-activiteiten, inclusief de operationele coördinatie, zijn uitbesteed. -	- het hotel kent een gemiddeld aantal hotelkamers (ca. 200 kamers); - de marktpositionering van het hotel is als 'gemiddeld' te typeren, er worden standaard kwaliteitseisen gesteld aan de verschillende front office- en housekeepingprocessen.	- het hotel kent een aanzienlijk groot aantal kamers (> 250 kamers); - de marktpositionering van het hotel en daarmee het type gasten en de aard van de dienstverlening naar de gasten geven een andere dimensie en kwaliteitseis aan de front office- en housekeepingprocessen; - frontoffice kent een dynamiek waarbij er sprake is van een actief 'inspelen op de specifieke individuele' behoeftes van de gast, zowel vanuit oogpunt van bestendigen van de relatie (blik op volgende bezoek) als door het verblijfpatroon van de gast; - de kwaliteitstandaard van het hotel legt niet alleen een extra druk op de intensiteit van de schoonmaak, maar leidt ook tot een groter en meer divers aantal extra bewerkingen.	
Leidinggeven		- de afdeling kent een beperkte omvang qua personeelsbezetting (<40 parttime)medewerkers); - afdeling/teams kenmerken zich door relatief homogene werkzaamheden en daarmee een beperkte verscheidenheid aan functies en processen.	- de afdelingen kennen een gemiddelde omvang qua personeelsbezetting (40-80 (parttime) medewerkers); - afdelingen/teams kenmerken zich door heterogene werkzaamheden en daarmee een verscheidenheid aan functies en processen.	Aanvullend: - de afdelingen kennen een aanzienlijk grote personeelsbezetting (> 80 parttime)medewerkers).	
Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften, regelingen en procedures; - ervaring met leidinggeven.	- Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau - ervaring met het opstellen van tactische afdelingsplannen; - communicatief vaardig in ten minste 1 vreemde taal; - kennis van de specifieke aandachts-gebieden, producten en middelen en trends en ontwikkelingen in de markt.	Aanvullend: - hbo/wo werk- en denkniveau - ervaring met leidinggeven aan grote groepen medewerkers; - kennis van en ervaring met (het aansturen van) dienstverlening binnen het luxe segment.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	**10**	

RF249706/dr/sb/091024

Secretaresse II

Context

De **secretaresse II** is gericht op het **faciliteren van het functioneren van de manager** van een grootschalige/multi-disciplinaire afdeling of de bedrijfsleider van een kleinere vestiging. Daarnaast is hij/zij gericht op het **verzorgen van in- en externe informatievoorziening** en operationele **secretariële ondersteuning en dienstverlening** ten behoeve van de afdeling/vestiging. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Faciliteren van het functioneren van manager De manager is effectief gefaciliteerd en ondersteund in zijn functioneren, zodanig dat hij zich kan focussen op de eigen verantwoordelijkheden en bijdragen (bijvoorbeeld beschikbaar stellen van relevante informatie, plannen van activiteiten, opvolgen van afspraken, zelfstandig afhandelen van zaken etc.).	- kwaliteit van de ondersteuning in termen van: . juiste afweging van prioriteiten; . juiste afweging van belangen; . tijdig attenderen op relevante zaken; . opvolging van afspraken; - aansluiting op gewenste ondersteuning door de manager.
In- en externe informatievoorziening - De in- en externe informatievoorziening voor de algemeen directeur is effectief uitgevoerd, zodanig dat alle betrokkenen tijdig beschikken over de voor hun relevante informatie.	- kwaliteit van de informatievoorziening: . juistheid, volledigheid, tijdigheid; - juiste afweging van prioriteiten, belangen.
Operationele secretariële ondersteuning en dienstverlening Er is effectief invulling en uitvoering gegeven aan de diverse operationele, secretariële activiteiten, zoals het: - redigeren en opmaken van overzichten, rapportages en documentatie aan de hand van informatie in systemen, aangereikte informatie en in veelal vaste formats; - organiseren, voorbereiden van vergaderingen (directie, management), maken van verslagen en opvolgen van actiepunten bij betrokkenen; - verzorgen en verwerken van (digitale) correspondentie; - beheren en actueel houden van archieven; - agendabeheer.	- kwaliteit van de uitvoering in termen van: . geldende procedures; . regelingen; . gebruik systemen; . conform huisstijl; - toegankelijkheid stukken voor collega's; - terugvindbaarheid van stukken; - tevredenheid contactpersonen.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SECRETARESSE I	SECRETARESSE II	SECRETARESSE III	+
Niveau manager	- Geen referentiefunctie beschikbaar -	- manager van een kleinschalige afdeling binnen een vestiging. -	- manager van een grootschalige/ multidisciplinaire afdeling binnen een vestiging. - - *OF* - - bedrijfsleider kleine vestiging.	- bedrijfsleider van een grote vestiging. - - *OF* - - directeur binnen het hoofdkantoor van een functionele discipline.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Scope functie		- scope is afdeling.	- scope is afdeling/vestiging.	- scope is vestiging/functionele discipline binnen gehele organisatie.	
Aard van de ondersteuning		- volgend aan activiteiten/processen binnen de)/afdeling(en); - nadrukkelijke aansturing door de leidinggevende/opdrachtgever; - werkzaamheden kennen een repeterend/standaardmatig patroon; - nadruk ligt op interne ondersteuning.	- volgend aan activiteiten/processen binnen de afdeling/vestiging; - uitvoeren van opdrachten binnen bekende kaders, procedures; - idem als secretaresse I + stellen van prioriteiten; - in- en extern samenwerkend.	- opvolgen van genomen besluiten; - anticiperen op processen en behoeften aan ondersteuning; - stellen van prioriteiten en inschatten van belangen; - intern (informeel) sturend (bijv. aanjagen, beïnvloeden, overtuigen), extern samenwerkend.	
Aard en gevoeligheid van het contactenveld		- primair bekende interne contactpersonen; - contacten gericht op de uitwisseling van informatie.	- stabiel in- en extern relatiepatroon; - contacten gericht op de uitwisseling van informatie.	- intensief en gevarieerd in- en extern relatiepatroon; - zekerstellen van een juiste overdracht van de boodschap.	
Kennis en ervaring		- mbo 3-4 werk- en denkniveau; - kennis van de gehanteerde kantoorautomatisering; - kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift.	- mbo 4 werk- en denkniveau; - kennis van de gehanteerde kantoorautomatisering; - mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal; - kennis van de interne organisatie.	- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van de gehanteerde kantoorautomatisering; - kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift; - kennis van de interne organisatie; - inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.	
Functiegroep		**6**	**7 (referentie)**	**8**	

RF249707/dr/sb/091024

Yield/Revenue manager II

Context

De yield/revenue manager II is verantwoordelijk voor het **tactisch en operationele prijs- en reserveringsbeleid**, primair van de rooms division en secondair voor F&B en banqueting. E.e.a. omvat het:
- zo gunstig mogelijk **aanbieden van combinaties** (hotelkamers, F&B en/of banqueting);
- **optimaliseren van de omzet** d.m.v. het continu aanpassen van de prijs aan de markt- en afzetomstandigheden;
- in **kaart brengen van informatie** over concurrenten, trends en ontwikkelingen en de markt.

Hij/zij maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem dat bezettingsvoorstellen genereert op basis van historische gegevens, afzetprognoses en budgetten.
Hij/zij geeft hiërarchisch leiding aan de afdeling reserveringen (3-5 medewerkers), eventueel via tussen-leidinggevenden. Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Commerciële planvorming Aansluitend op de ondernemingsstrategie en rekening houdend met de in- en externe ontwikkelingen is een prijs- en reserveringsbeleid uitgewerkt (met een onderbouwing van de te ondernemen strategieën, maximalisatie omzet en benodigde budgetten) en vastgesteld met betrokkenheid en draagvlak bij management.	- kwaliteit van onderbouwing; - aansluitend op strategische doelen; - draagvlak/acceptatie bij het management.
Revenumanagement De beschikbare (marketing & sales-)data zijn geanalyseerd en geïnterpreteerd. De analyses hebben geleid tot inzichten en zijn o.a. ingezet als onderlegger voor strategie- en planvorming en de ontwikkeling van managementtechnieken (t.b.v. het opstellen van pricing).	- kwaliteit van analyses; - wetenschappelijke waarde van resultaten; - relevante nieuwe inzichten; - acceptatie adviezen.
- **Input sales- en marketingstrategie** - Vanuit kennis en verworven inzichten (vanuit data-analyse en gesignaleerde trends in de data) is input geleverd aan de ontwikkeling van het jaarplan voor de marketing & sales-strategie, aansluitend op het strategisch meerjarenbeleidsplan. Daarnaast is vanuit inhoudelijke kennis (binnen marketing en sales) uitvoering gegeven aan de (tactisch-strategische) projectcoördinatie.	- basis/input voor de plannen en doelstellingen marketing & sales; - aansluitend op relevante in- en externe ontwikkelingen en resultaten; - relevantie nieuwe inzichten; - toegankelijkheid van informatie/documentatie projectcoördinatie; - projectcoördinatie aansluitend op (interne) klantwensen; - acceptatie betrokkenen.
Realisatie commerciële doelen - De (commerciële) resultaten van de afdeling zijn gerealiseerd; bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing (revenu-management, speciale acties e.d.).	- realisatie commerciële doelen (marktaandeel, marge e.d.); - bezettingsgraad, opbrengst per kamer/m2 - tijdigheid en effectiviteit van bijsturing.

Randvoorwaarden en risicobeheersing - De afdeling beschikt over de noodzakelijke randvoorwaarden (processen, procedures, systemen, middelen, etc.) voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering, alsook maatregelen voor het beheersen van risico's.	- beschikbaarheid randvoorwaarden; - eenduidige afspraken en effectieve samenwerking intern voor beschikbaarheid randvoorwaarden; - tijdige en effectieve interventies bij (structurele) issues.
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.	- optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
Rapportage en verantwoording De resultaten van de afdeling zijn periodiek gerapporteerd, waarbij inzicht is gegeven in ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.a.v. doelen, normen en budgetten, ook als input voor bijsturing en evaluatie.	- tijdige beschikbaarheid rapportages; - inzicht in resultaten en (oorzaak van) afwijkingen; - basis t.bv. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	YIELD/REVENU MANAGER I	YIELD/REVENU MANAGER II	YIELD/REVENU MANAGER III	+
Aard werkzaamheden	- Geen referentiefunctie beschikbaar -	Nadruk ligt op: - het uitvoeren van de analyses en het aanreiken van alternatieven; de keuzes/afwegingen liggen bij de leidinggevende; - het betreft hoofdzakelijk het meebewegen met de acties/prijsontwikkelingen van de concurrenten of het aanpassen van de prijzen binnen vooraf gedefinieerde staffels qua bezettingsgraden.	- Nadruk ligt op: - ontwikkelen en implementeren van dynamische prijsstrategieën op basis van marktanalyse, vraagvoorspellingen en concurrentieanalyse; - continu monitoren van prijzen en tarieven om ervoor te zorgen dat ze in lijn zijn met de markt en de bedrijfsdoelstellingen; - aanpassen van prijsstrategieën op basis van veranderingen in marktomstandigheden, seizoenstrends; - analyseren van historische gegevens, trends en patronen om toekomstige vraag te voorspellen en prijsbeslissingen te ondersteunen; - realiseren van samenwerking met het reserverings- en marketingteam om promoties en marketingcampagnes af te stemmen op prijsstrategieën.	- idem yield/revenu manager II -	Geen referentiefunctie beschikbaar

Typering organisatie		- de onderneming kent een vaste marktpropositie/formule, verscheidenheid van marketingmix is relatief beperkt; - de onderneming biedt een enkel product (hotelfaciliteiten) aan waarbij sprake is van een redelijk stabiele bezettingsgraad.	- de onderneming kent een vaste marktpropositie/formule, verscheidenheid van marketingmix is relatief beperkt; - de onderneming biedt een enkel product (hotelfaciliteiten) aan waarbij sprake is van een redelijk stabiele bezettingsgraad.	- de onderneming is een hotelketen bestaande uit meerdere vestigingen waarmee sprake is van 'multi-property' verantwoordelijkheid; - de onderneming kent meerdere marktproposities/formules (variërend van eenvoudig tot luxe) waardoor er ook sprake is van, en aansluiting gezocht moet worden op, een verscheidenheid aan marketingmix-instrumenten; - de onderneming kent meerdere producten (hotel-, meeting- en restaurant-faciliteiten) die zowel separaat als in combinatiepakketten in de markt worden gezet; - de onderscheiden klantsegmenten noodzaken tot het anders inspelen op de (kortetermijn)ontwikkelingen.	
Leidinggeven		- niet van toepassing	- geeft hiërarchisch leiding aan een team van ca. 3-5 medewerkers.	- geeft hiërarchisch leiding aan een team van ca. 5-8 medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - ervaring in yield management, revenue management; - kennis van reserveringssystemen; - ervaring met Excel en andere data-analysetools.	Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau; - kennis van en ervaring met het analyseren van gegevens; - kennis van geldende kaders, uitgangspunten en deze kunnen toepassen bij het interpreteren van gegevens/analyses; - leidinggevende ervaring.	Aanvullend: - hbo/wo werk- en denkniveau - ervaring met verschillende productgroepen en toepassen diverse prijsstrategieën, - kennis van diverse klantsegmenten.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	**10**	

RF249708/dr/sb/091024

BIJLAGE 2 - KENMERKEN EN GEZICHTSPUNTEN VAN IFA

In onderstaande tabel vind je de kenmerken en de gezichtspunten van IFA. Deze kenmerken zijn hier ter informatie opgenomen. Voor het opstellen van een functie zijn ze niet nodig. Ook voor de indeling van bedrijfsfuncties (zie § 3.2) zijn de kenmerken en gezichtspunten geen noodzakelijke afweegfactoren. Deze informatie is alleen bedoeld voor inzicht in het achterliggende systeem.

GEZICHTSPUNTEN PER KENMERK	
Kenmerk: Kundigheid	
Vakkennis	Het kennisniveau benodigd om de op het vakgerichte problematiek, met behulp van de daarbij horende methoden en technieken, te kunnen behandelen. Het is daarbij niet van belang hoe deze kennis is verkregen.
Functionele vaardigheid	De vereiste bekwaamheid om een functie in organisatorisch verband te kunnen vervullen. Dus de bekwaamheid om organisatorische, beheersings- en besturingstechnieken en methoden toe te passen.
Uitdrukkingsvaardigheid	De in de functie noodzakelijke communicatie, zowel mondeling als schriftelijk, in de vorm van o.a. informeren, beïnvloeden en overtuigen.
Kenmerk: Zelfstandigheid	
Informatiekader	In iedere functie is er sprake van het beoordelen, beredeneren en analyseren van problemen om van daaruit gevolgtrekkingen te maken dan wel tot conclusies te komen. Het informatiekader heeft betrekking op de ruimte waarbinnen medewerkers voor zichzelf of anderen keuzes kunnen c.q. mogen maken.
Keuzemoeilijkheid	De samenstelling van de problematiek in een functie is van invloed op de moeilijkheidsgraad van de keuzebepaling. De verscheidenheid, onderlinge afhankelijkheid en combinatiemogelijkheden zijn daarbij bepalend.
Improvisatie	De noodzaak om, op basis van inventiviteit en creativiteit, te komen tot zelfstandige beslissingen en het onder bepaalde tijdsdruk nemen van actie.
Kenmerk: Verantwoordelijkheid	
Beslissingsruimte	De aansprakelijkheid voor handelingen en/of beslissingen, alsmede de gevolgen daarvan. Beslissingsruimte betreft de vrijheid van handelen die wordt bepaald door de mate van persoonlijke of organisatorische controle en toezicht.
Beïnvloedingsdomein	Met beïnvloedingsdomein wordt het gebied bedoeld dat aanwijsbaar en direct door een functie wordt beïnvloed. De organisatorische betekenis van de activiteiten speelt daarbij een rol.
Afbreukrisico	Bij afbreukrisico gaat het om de materiële en/of immateriële schade die bij een normale, goede functie-uitoefening aan de onderneming kan worden toegebracht. Het afbreukrisico is omvangrijker naarmate het beïnvloedingsdomein groter is, zodat binnen dit kader wordt gedifferentieerd.
Kenmerk: Bezwarende werkomstandigheden	
Lichamelijke inspanning en lichaamshouding	De mate van buitengewone lichamelijke inspanning. Gewaardeerd worden factoren als uitzonderlijke inspanning door krachtsuitoefening, lichaamsbeweging, houding e.d.
Werksituatie/-klimaat	De mate van aanwezigheid van omgevingsfactoren zoals vuil, stof of lawaai, stank, hitte, koude, vocht e.d. Hierbij valt ook het werken in verschillende tijdszones en klimatologische omstandigheden.
Persoonlijk risico	De mate van gevaar voor beroepsziekten en ongelukken in de functie.

BIJLAGE 3 - FUNCTIE-INVENTARISATIEFORMULIER

Bedrijf:	
Afdeling:	
Functie:	

Toelichting
Deze vragenlijst is bedoeld om inzicht te krijgen in de inhoud van een bedrijfsfunctie. Het gaat hierbij niet om een gedetailleerde opsomming van activiteiten, maar om de hoofdlijnen. De werkgever/leidinggevende bepaalt uiteindelijk de inhoud van de functie en vult dit formulier in. Hij/zij bespreekt dit formulier vervolgens met (een afvaardiging van) medewerkers, past eventueel aan en laat het formulier tekenen voor gezien of akkoord. Het formulier vormt vervolgens het uitgangspunt om het niveau van de bedrijfsfunctie vast te stellen bij ontbreken van een bedrijfsfunctieomschrijving.

1. Organisatorische context
Beantwoord in onderstaande tabel de voor de bedrijfsfunctie van belang zijnde vragen.

1a. Op wat voor een soort werkzaamheden richt het bedrijf zich?
1b. Hoeveel medewerkers zijn werkzaam binnen het bedrijf (inclusief ingehuurde medewerkers)?
1c. Welke afdelingen worden binnen het bedrijf onderscheiden en binnen welke afdeling is de onderzochte bedrijfsfunctie geplaatst?
1d. Geef een omschrijving van de afdeling waarbinnen de bedrijfsfunctie is geplaatst (welk proces wordt hier uitgevoerd, waar begint het proces en waar eindigt het mee).
1e. In hoeverre is sprake van procedures en werkinstructies voor de functie-uitoefening? Met andere woorden: in hoeverre bepaalt de functiehouder de handelingswijze?
1f. In hoeverre wordt verwacht dat de bedrijfsfunctie zelfstandig wordt uitgevoerd (in hoeverre vindt overleg met collega's en/of leidinggevende en/of opdrachtgevers plaats)?

2. Positie in het bedrijf

2a. Welke functie vervult de leidinggevende?
2b. Is er sprake van leidinggeven door de functiehouder en zo ja, aan hoeveel medewerkers (direct en indirect) en van welk soort leidinggeven is sprake (hiërarchisch, functioneel, vaktechnisch)?

3. Resultaatgebieden en resultaatindicatoren

Vat de belangrijkste resultaten/bijdragen, toegevoegde waarden van de functie samen in drie tot zeven resultaatgebieden. Zorg voor een benaming die de lading dekt.

Toegevoegde waarde **(van de uitgevoerde werkzaamheden)**	**Resultaatindicatoren**
Bijvoorbeeld: **1. Opruimwerkzaamheden** Voor het realiseren van een schone en veilige werkomgeving zijn diverse schoonmaak- en opruimwerkzaamheden verricht.	
2.	
3.	
4.	
5.	

4. Bezwarende omstandigheden

In hoeverre is er sprake van bezwarende werkomstandigheden in de functie-uitoefening?

Lichamelijke inspanning en lichaamshouding	
Werksituatie/-klimaat	
Persoonlijk risico	

5. Overige informatie

Welke informatie is nog niet aan de orde geweest op dit formulier, maar is wel van belang om een goed inzicht te krijgen in de bedrijfsfunctie?

Naam functievervuller(s)		**Paraaf (voor akkoord/gezien*)**	
Naam leidinggevende		**Paraaf (voor akkoord)**	

*doorhalen wat niet van toepassing is.

BIJLAGE 4 - IFA-INDELINGSFORMULIER

Functie:	
Afdeling:	
Datum:	
Indeling in functiegroep:	

Gebruikte referentiefunctie(s)
Selecteer de referentiefunctie(s) die het meest aansluit bij de inhoud van de in te delen bedrijfsfunctie.

Functienummer	Functienaam	Functiegroep

Argumentatie
Beredeneer in hoeverre de breedte (diversiteit) en diepte (moeilijkheidsgraad) van de bedrijfsfunctie verschilt van de gekozen referentiefunctie(s). Denk hierbij aan de resultaten, bijdragen, toegevoegde waarde, verantwoordelijkheden. Leg de bevindingen in onderstaand kader vast.

Naam werknemer		**Paraaf (voor akkoord/gezien*)**	
Naam werkgever		**Paraaf (voor akkoord)**	

*doorhalen wat niet van toepassing is.

BIJLAGE 5 - REGLEMENT BEROEPSCOMMISSIE FUNCTIE-INDELING HORECA

Artikel 1: Algemene bepalingen
Er is een Beroepscommissie Functie-indeling Horeca (BFH) ingesteld, die belast is met de behandeling van beroepszaken, als bedoeld in de cao voor het horeca- en aanverwante bedrijf.

Artikel 2: Taak
De BFH heeft tot taak het behandelen van beroepszaken in verband met functie-indeling (zie artikel 6 van dit reglement).

Artikel 3: Samenstelling
1. De BFH bestaat uit vier leden, die zich elk door een plaatsvervanger kunnen doen vervangen.
2. Twee leden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de werkgeverspartij Koninklijke Horeca Nederland. Twee leden en hun plaatsvervangers worden benoemd door de werknemerspartijen denHorecabond en CNV tezamen.
3. De leden van de BFH wijzen uit hun midden een voorzitter aan, in de even kalenderjaren een werkgeversvertegenwoordiger en in de oneven jaren een werknemersvertegenwoordiger. De BFH kan besluiten van dit lid af te wijken.
4. De leden, alsmede hun plaatsvervangers, hebben zitting voor een termijn van drie jaar en zijn herbenoembaar.

Artikel 4: Secretaris
1. De BFH laat zich bijstaan door een secretaris. De secretaris maakt geen deel uit van de BFH en heeft geen stemrecht.
2. De functie van secretaris wordt uitgeoefend door Actor Bureau voor Sectoradvies (Pompmolenlaan 10C, 3447 GK te Woerden, secretariaatHOP@actor.nl).
3. De BFH bepaalt de taken van de secretaris.

Artikel 5: Externe deskundige
1. De BFH laat zich in voorkomende gevallen adviseren door de deskundige van de systeemhouder. Ook kan de BFH zich laten bijstaan door andere externe (functiewaarderings)deskundigen. Genoemde deskundigen maken geen deel uit van de BFH en hebben geen stemrecht.
2. De externe deskundige(n) wordt benoemd door de BFH.

Artikel 6: Procedure
1. De werknemer kan een beroepszaak inzake de waardering van zijn functie pas voorleggen aan de BFH, nadat de in lid 2 vermelde overlegfase en, indien toepasselijk, het in lid 3 vermelde interne beroep zijn afgerond. Het niet voldoen aan de in de leden 2 en 3 gestelde termijnen wordt gelijkgesteld met een voor beroep op de BFH vatbare beslissing.
2. De werknemer, die het niet eens is met zijn functie-indeling c.q. functie-omschrijving streeft eerst naar een oplossing van het bezwaar door goed overleg met zijn directe leidinggevende dan wel, bij het ontbreken van laatstgenoemde, de werkgever. Aan deze overlegfase is een termijn gebonden van ten hoogste 30 dagen.
3. Indien de in lid 2 omschreven overlegfase niet tot een voor de werknemer bevredigende oplossing leidt, kan hij zich tot een interne paritaire door werkgever en werknemer aan te wijzen geschillencommissie wenden, indien deze in het bedrijf is aangewezen. Bedoelde commissie doet uitspraak binnen 30 dagen bij wijze van advies aan de werkgever, die zijn eerdere beslissing binnen een termijn van 14 dagen herziet dan wel handhaaft. Indien de werknemer van oordeel is, dat deze beslissing niet tot een bevredigende oplossing van de beroepszaak heeft geleid, kan hij de beroepszaak voorleggen aan de BFH.

Artikel 7: Termijn indienen beroepschrift
De werknemer dient beroep aan te tekenen binnen zes maanden nadat hij redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de in artikel 6 lid 3 genoemde beslissing van de werkgever, dan wel indien artikel 6 lid 3 niet van toepassing is, binnen zes maanden nadat de in artikel 6 lid 2 vermelde periode van 30 dagen is verlopen.

Artikel 8: Procedures en inhoud beroepschrift

1. Het beroep wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een ondertekend en gedagtekend beroepschrift bij de secretaris van de BFH. Het gebruik van een begeleidingsformulier functie-indeling en functiewaardering wordt door de BFH verplicht gesteld. Deze begeleidingsformulieren zijn verkrijgbaar bij de secretaris via secretariaatHOP@actor.nl en bij werkgevers- en werknemersorganisaties, partij bij de cao.
2. Het beroepschrift dient ten minste te omvatten:
    a. naam, voornaam en woonplaats van de werknemer;
    b. naam en vestigingsplaats van de werkgever;
    c. indien de werknemer zich wil laten bijstaan: naam/namen van de persoon/personen door wie de werknemer zich in de beroepsprocedure wil laten bijstaan;
    d. de functiebenaming, functie-omschrijving en de functiegroep, waarin hij thans is ingedeeld;
    e. een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de beroepszaak en de hierop gebaseerde vordering, zulks met vermelding of de beroepszaak de indeling van de functie betreft of de functie-omschrijving;
    f. indien artikel 6 lid 3 van toepassing is: de uitspraak en daarmee samenhangende stukken als genoemd in vorengenoemd lid 3.

3. Na ontvangst van het door de werknemer bij de BFH ingediende beroepschrift, zorgt de secretaris voor onverwijlde bevestiging van de ontvangst van het beroepschrift aan de werknemer.
4. Indien het beroepschrift, naar het oordeel van de voorzitter van de BFH, niet aan de in de leden 1 en 2 genoemde voorwaarden voldoet, stelt de secretaris de werknemer in de gelegenheid om binnen 14 dagen na dagtekening het beroepschrift aan te vullen of te verduidelijken.
5. De secretaris draagt zorg dat de betreffende werkgever, de voorzitter, leden en externe deskundige een afschrift van het beroepschrift c.q. van het aangevulde of verduidelijkte beroepschrift ontvangen.
6. De BFH zal binnen een door haar te stellen termijn partijen bij de beroepszaak verzoeken om een schriftelijke toelichting. Van een door één der partijen verstrekte schriftelijke toelichting zal de wederpartij onverwijld een afschrift worden toegezonden.
7. De externe deskundige zal binnen 14 dagen na ontvangst van het beroepschrift c.q. de daarop ontvangen toelichting(en) te kennen geven of het onderhavige geschil een nadere uiteenzetting behoeft op functietechnische aspecten en in het bevestigende geval zijn advies zo spoedig mogelijk bij de secretaris indienen.

Artikel 9: Behandeling van een beroepschrift

1. De BFH heeft tot taak te onderzoeken of:
- de procedures met betrekking tot de indeling zijn gevolgd;
- gegeven de feitelijke functie-inhoud, de functiebeschrijving daarmee overeenstemt;
- het functiewaarderingssysteem c.q. de indelingstechniek ten aanzien van de functie van de werknemer op de juiste wijze is toegepast.

2. De BFH kan zich, indien zij daartoe aanleiding aanwezig acht, met inachtneming van bovenstaande criteria beperken tot de uitspraak over de vraag of het oordeel van de werkgever eveneens met inachtneming van bovenstaande criteria heeft geleid tot een resultaat dat in overeenstemming is met de redelijkheid.
3. Indien de BFH niet tot een beslissing kan komen op basis van het in artikel 9 lid 1 vermelde onderzoek, dan kan de BFH de deskundige van de systeemhouder opdragen de in geding zijnde functie te onderzoeken en waarderen.
4. De BFH neemt vervolgens een beslissing op basis van het gemotiveerde advies van de deskundige van de systeemhouder inzake de indeling.

Artikel 10: Hoorzitting

1. De BFH hoort partijen bij een beroepszaak of kan, indien beide partijen hiermede akkoord gaan, het beroepschrift afdoen op de stukken. De voorzitter draagt zorg voor bepaling van datum, plaats en aanvangsuur van de zitting.
2. De voorzitter roept de bij de beroepszaak betrokken partijen op tot een zitting van de BFH. Hierbij heeft hij de mogelijkheid een minnelijke oplossing van de beroepszaak te bewerkstelligen.
Deze bevoegdheid behoudt hij gedurende de gehele procedure totdat de uitspraak is ondertekend. Partijen mogen zich desgewenst laten bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon.
3. De secretaris zal partijen ten minste 14 dagen van te voren voor de zitting oproepen.
4. De zitting van de BFH is niet openbaar, tenzij de BFH anders bepaalt en geen der partijen zich hiertegen verzet.
5. Voorzitter en leden van de BFH zullen zich, evenals hun plaatsvervangers, ervan onthouden op te treden inzake een beroep waarbij zij persoonlijk belang hebben dan wel waarbij zij betrokken zijn geweest.
6. Voorzitter, secretaris en leden van de BFH, evenals hun plaatsvervangers, zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hun in deze hoedanigheid ter kennis komt en waarvan zij kunnen begrijpen dat het een geheime zaak betreft.

Artikel 11: Uitspraak

1. De BFH doet, tenzij een minnelijke schikking is bereikt, zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen drie maanden nadat de secretaris het beroepschrift c.q. het aangevulde of verduidelijkte beroepschrift heeft ontvangen, uitspraak.
2. Indien de BFH het beroep gegrond acht, zal zij, met vernietiging van de bestreden beslissing van de werkgever, bepalen dat deze een nieuwe beslissing dient te nemen met inachtneming van de uitspraak van de BFH. Tevens zal de BFH uitspraak doen over de ingangsdatum van de nieuwe beslissing van de werkgever.
3. De uitspraak dient de gronden te bevatten, waarop zij berust.
4. De BFH beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staken van stemmen vindt een heroverweging plaats, welke dient te leiden tot een meerderheidsstandpunt.
5. De uitspraak wordt schriftelijk vastgesteld en door de voorzitter en leden of hun plaatsvervangers ondertekend. Gewaarmerkte afschriften worden per aangetekend schrijven onverwijld en gelijktijdig aan de bij het beroep betrokken partijen toegezonden, alsmede aan het secretariaat van HOP.

Artikel 12: Kosten

De kosten van de BFH komen ten laste van het HOP. De BFH bepaalt dat de kosten van het beroep door partijen in de beroepszaak zelf worden gedragen, tenzij de BFH aanleiding ziet deze kosten ten laste van een der partijen in de beroepszaak te brengen.

Artikel 13: Vergoeding

De vergoeding van de leden wordt vastgelegd in een door het HOP vast te stellen vergoedingsregeling.

Artikel 14: Slotbepaling

De BFH zal, indien daartoe naar haar oordeel omstandigheden aanwezig zijn, van de in dit reglement vastgestelde procedures en termijnen kunnen afwijken na overleg met HOP.