

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De Floormanager komt voornamelijk voor in het reguliere bedrijf waar gerechten en dranken worden geserveerd. Hij/zij stuurt de medewerkers bediening aan waarbij de focus ligt op kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen (normkosten/-uren, efficiencyverbetering, formuleren en uitdragen richtlijnen) en het genereren van stuurinformatie ten behoeve van management. Hij/zij is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de serviceverlening en advisering van gasten in alle fasen van het verblijf in het restaurant (met name tijdens de lunch).</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : <b>Suus</b>                      Geeft leiding aan : 1 tot 5 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Bediening en begeleiding gasten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erop toezien dat de kwaliteit van service en uitvoering van jou en je collega's op het gewenste niveau is;</li> <li>- bespreken en kenbaar maken van knelpunten, bepalen van oplossingen, te nemen maatregelen (bij Nino);</li> <li>- zelf meewerken in de uitvoering (opnemen van bestellingen, serveren van wijnen en gerechten, advies geven aan tafel, opmaken van de rekening en afrekenen met gasten, e.d.);</li> <li>- toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies;</li> <li>- <b>actief mee doen</b> (en aansturen) in omzet verhogende activiteiten;</li> <li>- zorgen dat alles voldoet op het gebied van veiligheid, Arbo-, HACCP en werk- en <b>presentatiemethoden</b> (huisstijl);</li> <li>- verzorgen van mise en place, zowel voor de ochtend als voor de avond.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gasttevredenheid (benadering, advies, uitstraling/presentatie);</li> <li>- kwaliteit mise en place (%tekort, tijdige bestelling/afroep e.d.);</li> <li>- financiële bijdrage (additionele verkoop, kasverschillen, spillage e.d.);</li> <li>- conform voorschriften (HACCP, presentatie);</li> <li>- efficiency planning (personeelskosten in % omzet).</li> </ul>
2. Voorraadbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leveringen van leveranciers in ontvangst nemen en aftekenen;</li> <li>- leveringen controleren en (op de juiste manier) verwerken en opslaan;</li> <li>- <b>eventuele tekorten, 'waste' of breuk tijdig aangeven op de daarop behorende formulieren.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aansluiting op beleid organisatie;</li> <li>- inslag %</li> </ul>
3. Optimalisatie processen en dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- in kaart brengen structurele knelpunten (lunch) en dit tijdig kenbaar maken in het <b>wekelijks overleg</b>;</li> <li>- na goedkeuring, implementeren van verbeteringen/aanpassingen;</li> <li>- evalueren van de werkprocessen en procedures, analyseren van onvolkomenheden, etc.;</li> <li>- voorstellen doen om omzet te verhogen;</li> <li>- voorstellen doen om kosten te verlagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid opgepakte knelpunten;</li> <li>- juiste inschatting prioriteiten;</li> <li>- succes acties/reclames;</li> <li>- efficiënte/effectieve werkprocessen.</li> </ul>
4. Personeelsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vaststellen van de wenselijke kwalitatieve en kwantitatieve formatie;</li> <li>- zorg dragen voor het (mede) opleiden/inwerken van medewerkers;</li> <li>- <b>toezien op het behalen van de beoogde arbeidsproductiviteit en hierop acteren ook als eigen dienst eindigt.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aansluiting op bedrijfsplan;</li> <li>- flexibiliteit inzetbaarheid;</li> <li>- realisatie doelstellingen P&amp;O-beleid.</li> </ul>
5. Rapportage en verantwoording	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>zorg dragen voor de dagelijks benodigde (management)rapportages</b>;</li> <li>- toelichten en verantwoorden van resultaten, afwijkingen en activiteiten ter verbetering.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdigheid, volledigheid, betrouwbaarheid;</li> <li>- onderbouwing resultaten/afwijkingen;</li> </ul>

**COMPETENTIEPROFIEL*****Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 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.

***Competenties / gedragsvoorbeelden******Gastgerichtheid:***

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

***Kwaliteitsgericht:***

- corrigeert (zichzelf alsmede zijn collega's) direct als niet aan de eisen wordt voldaan;
- vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service;
- komt met voorstellen om zaken beter te doen.

***Leiderschap tonen:***

- geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling (snoedzaak);
- toont voorbeeldgedrag en neemt initiatief wanneer er niet genoeg draagvlak is;
- geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten.

***Plannen en organiseren:***

- bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen;
- voorziet knelpunten en neemt actie;
- scheidt randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen.

***Representatief:***

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- houdt enige afstand tussen zichzelf en collega's die onder hem/haar werken;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.