



De Relaxed Hospitality Group (RHG) exploiteert hotels in Haarlem en Heemskerk. Binnen onze formules werken we vanuit oprecht gastheerschap. De gast staat centraal en wij ontvangen hen op een persoonlijke wijze voor een verblijf in een persoonlijke omgeving. Duurzaamheid is een speerpunt binnen onze organisatie.

Per 1 juli 2018 exploiteert RHG Hotel & Chateau Marquette in Heemskerk. Het hotel telt 65 kamers die in 2019 gemoderniseerd zullen worden. Het Chateau beschikt over 10 vergader- & conferentiezalen en biedt ook plaats aan restaurant Het Chateau (40 couverts). Chateau Marquette is een officiële trouwlocatie van de gemeente Heemskerk.

Voor Hotel & Chateau Marquette, zijn wij op zoek naar een

MEDEWERKER BEDIENING - oproepkracht

Als medewerker bediening ben je verantwoordelijk voor de dienstverlening in het algemeen en het reageren op de verwachtingen en wensen van onze gasten in alle fasen van hun bezoek. Je bent zowel inzetbaar in het restaurant als tijdens (banquetting) partijen op het kasteel. Tot je werkzaamheden behoren onder meer het placeren van gasten, opnemen van bestellingen, uitserveren, (wijn) adviseren, zalen zetten, etc.

Als oproepkracht ben je flexibel en ad-hoc inzetbaar. Ad-hoc op het moment dat een collega uitvalt, rooster technisch worden de diensten een week voorafgaand gepland.

Wat vragen wij?

Kennis & vaardigheden

- MBO niveau 2 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
- Basiskennis van wijnen en bieren is een pré
- kennis van de Nederlandse & Engelse taal, Duits en/of Frans is een pré
- Enthousiasme, betrokkenheid en humor
- Een 'can do' mentaliteit
- Oprecht gastheerschap

Competenties

- Betrokkenheid
- Flexibiliteit
- Gastgerichtheid
- Inzet tonen
- Oog voor detail/nauwgezet
- Representatief

Resultaatgebieden

- Voorbereiden van de bediening
- Bediening
- Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden
- Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden



Wat bieden wij?

- Een dynamische werkomgeving waarbij initiatief en ondernemerschap gewaardeerd worden
- Een uitdagende werkomgeving binnen een bedrijf dat zichzelf opnieuw aan het positioneren is
- Een brede inzet binnen de organisatie, ook buiten de 'lijntjes' van je eigen functie
- Salaris en arbeidsvoorwaarden conform de Horeca Cao. De functie is ingedeeld in salarisgroep 3
- Aansluiting bij het pensioenfonds Horeca & Catering
- In 2019 lanceren wij een benefits programma voor onze medewerkers

Heb je interesse in de functie van oproepkracht bediening?

Stuur dan je uitgebreide CV met beknopte motivatie naar Erik Kuiper-van den Berg (General Manager) via erik@relaxed-hg.com.

Deze functie is vastgesteld op basis van de referentiefunctie verstrekt door Koninklijke Horeca Nederland (KHN). Het KHN functie- en competentieprofiel tref je hierbij aan.

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De medewerker bediening II komt voornamelijk voor in het reguliere horeca bedrijf, 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 formules) ook worden ingezet op het opnemen van bestellingen, aannemen van tafelreserveringen en afrekenen met gasten.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 2 en 3 (referentie) wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Voorbereiding van de bediening	<ul style="list-style-type: none"> - verzorgen van mise en place, zoals dekken/klaarmaken van tafels, klaarleggen van bestek en tafellinnen, e.d.; - assisteren bij de opbouw van zalen (recepties en partijen). 	<ul style="list-style-type: none"> - juiste, tijdige en volledige voorbereiding; - tafels gedekt volgens instructie; - uiterlijke staat omgeving (opgeruimd, schoon); - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethode, HACCP en presentatie).
2. Bediening	<ul style="list-style-type: none"> - ontvangen en placenten van gasten; - opnemen van bestellingen en geven van informatie, waar nodig raadplegen van de leidinggevende of de keuken over bijzondere wensen van gasten; - doorgeven van bestellingen aan keuken of buffet; - zo nodig zelf klaarmaken van eenvoudige bestellingen (inschenken van dranken, klaarmaken van kleine gerechten/snacks e.d.); - aanvoeren en klaarzetten van (ontbijt)buffetten; - serveren van gerechten, dranken. 	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (benadering, omgang, wijze van serveren); - naleving hygiënevoorschriften; - volledigheid en juistheid van verstrekte informatie.
3. Kassa- en verantwoordingswerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - controleren, afdragen en verantwoorden van ontvangen gelden; - opmaken van rekening en afrekenen met gasten; - aannemen/noteren van tafelreserveringen, afstemmen met leidinggevende in geval van bijzonder vragen of verwachte problemen met de tafelbezetting. 	<ul style="list-style-type: none"> - kasverschillen; - volgens procedure.
4. Opruim- en schoonmaakwerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> - op- en afruimen na afloop; - opruimen/schoonmaken van publieksruimten en werkruimten. 	<ul style="list-style-type: none"> - opgeruimde/schone werkomgeving; - conform voorschriften.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 3 zie NOK-bijlage voor functiegroep 2.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 2 werk- en denkniveau;
- inzicht in de (wettelijke) voorschriften op het gebied van veiligheid en (sociale) hygiëne;
- kennis van de bedrijfregels en kaders van de bedrijfsformule.

Competenties / gedragsvoorbeelden

NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.

Betrokkenheid:

- is trots op zijn bedrijf en de eigen bijdragen daarin;
- spreekt positief over zijn bedrijf;
- voelt zich prettig bij de waarden en normen van het bedrijf.

Flexibiliteit:

- staat open voor veranderingen die anderen voorstellen;
- schakelt snel tussen verschillende werkzaamheden;
- accepteert dat werk door anderen of omstandigheden wordt bepaald.

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.

Inzet tonen:

- is bereid om alles aan te pakken;
- is niet tevreden met een gemiddelde prestatie;
- stopt pas als het werk klaar is;
- neemt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

Oog voor detail / Nauwgezet:

- is grondig, controleert de eigen werkzaamheden;
- is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden;
- werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.

Niveau onderscheidende kenmerken (NOK) – Medewerker bediening

Functienummer: B.3.I

KENMERK	-	MEDEWERKER BEDIENING I	MEDEWERKER BEDIENING II	+
<i>Aard gastencontact</i>	Niet van toepassing	- Gastencontact is beperkt en gericht op dienstverlening.	- Gastencontact is informerend en gericht op toelichten van menudelen.	Zie functieomschrijving en NOK-bijlage Allround medewerker bediening
<i>Aard werkzaamheden</i>		- Hoofdzakelijk gericht op de verblijfsfase van gasten. - Betreft hoofdzakelijk het afruimen van tafels en bezorgen/serveren van dranken en gerechten en/of het (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.	
<i>Opleiding en ervaring</i>		- MBO niveau 1 - 2 werk- en denkniveau. - Kennis van en ervaring met bedrijfspecifieke voorschriften.	- MBO 2 werk- en denkniveau. - Kennis van en ervaring met bedrijfspecifieke voorschriften.	
<i>Referentiefunctie handboek 2002</i>		- Hulp bediening (B.2.2) - Medewerker uitgifte (B.2.3)	- Medewerker bediening (B.3.2)	
Functiegroep	1	2	3 (referentie)	4

NB. Functiehouders moeten in staat zijn alle aspecten van voorgaande functie te beheersen.