

BIJLAGE 9 VOORBEELDFUNCTIES PERCEEL 2

Inhoudsopgave

AFWASSER	2
FLOORMANAGER	2
MAITRE	3
MEDEWERKER KASSA	4
BARMEDEWERKER	4

AFWASSER

Directie / Afdeling / Team	SPOT / Horeca, Hospitality & Zakelijk / Food&Beverage
Functienaam	afwasser
Schaal	3
Resultaten / producten	De afwasser is verantwoordelijk voor schoon servies en keukengerei. Daarnaast zorgt de afwasser ervoor dat alles in de keuken netjes blijft en dat hygiëne altijd op nummer één staat.
Welke werkzaamheden/Wat doet de medewerker	• Serviesgoed en keukengerei handmatig of met een machine afwassen. • Je werkplek, zoals werkbladen, afwasmachines en de vloer schoonmaken. • Vaatwerk voorspoelen en sorteren. • Schoon serviesgoed en kookgerei opbergen. • Glaswerk en/of bestek poleren. • Afval verzamelen en afvoeren. • Het keukenpersoneel helpen met eenvoudige taken, zoals groenten schillen of de voorraden aanvullen.

FLOORMANAGER

Directie / Afdeling / Team	SPOT / Horeca, Hospitality & Zakelijk / Events
Functienaam	Floormanager – mw. Facilitair I
Schaal	8 (7 + 1 coördinatiemodule)
Resultaten / producten	1. Is verantwoordelijk voor alle eindbeslissingen tijdens een event ten aanzien van alle disciplines (te weten horeca, kassa, productie, techniek, gebouw, veiligheid, m.u.v. podiumtechnische zaken. etc), inclusief daarbij betrokken externe partijen. 2. Geeft werkleiding / projectleiding aan bovengenoemde disciplines. Met als doel de aan de werkeenheden opgedragen doelstellingen te realiseren. 3. Geeft operationeel leiding aan (stuurt, begeleid, instrueert en coördineert) een grote groep medewerkers en externe partijen (The Security Company, MF uitzendpersoneel, studenten van het Alfa College) variërend van 30 tot 50 personen tijdens reguliere events, oplopend tot 100 personen tijdens grote events en festivals. 4. Evalueert na afloop van, of tijdens, een event het functioneren van individuen dan wel de hele groep. In groepsverband of een op een.
Welke werkzaamheden/Wat doet de medewerker	1. Operationeel verantwoordelijk voor de coördinatie van een event. Neemt eindbeslissingen tijdens een event ten aanzien van alle aanwezige disciplines met uitzondering van podiumtechniek; 2. Begeleidt, geeft leiding aan, coördineert en instrueert horeca medewerkers, huismeesters, portiers en externe partijen; 3. Vervult de rol van gastheer/-vrouw naar publiek en artiesten; 4. Is verantwoordelijk voor het crowd-management tijdens een event; 5. Verricht alle voorkomende werkzaamheden op basis van een vakspecialisme binnen het complete vakgebied horeca; 6. Is ploegleider in het ontruimingsplan en is bedrijfshulpverlener 7. Is tijdens een event verantwoordelijk en beslissingsbevoegd voor de gang van zaken in het gehele gebouw; behalve het podium. Hierbij is beslissingsbekwaamheid, verantwoordelijkheid, creativiteit en inschattingsvermogen van groot belang om te komen tot een zelfstandige afweging; 8. Is verantwoordelijk voor de horeca tijdens een evenement. Zorgt voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de werkzaamheden, de opgedragen werkmethode, de taakverdeling. Ziet toe op de werkvoortgang en de uitvoeringskwaliteit, lost zich voordoende problemen op. Doet verslag in het logboek. 9. Voert voor een optimale uitvoering van de werkzaamheden tijdens een event overleg met alle aanwezig zijnde disciplines, inclusief externe partijen. 10. Zorgt voor een gastvrij ontvangst van publiek, medewerk(st)ers, externe partijen en artiesten op de locatie waarbij de missie van de organisatie het referentiekader is; 11. Handelt de tijdens het event voorkomende klachten af. 12. Zorgt voor de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, BHV, HACCP, werk, gedrag- en presentatiemethoden (huisstijl), Sociale Hygiëne, Drank & Horecawet. De floormanager staat vermeld op de horecaverGUNNING van de Gemeente Groningen. 13. Zorgt voor de nauwkeurige vastlegging en overdracht van de cijfers van het evenement; omzet, en inzet van uren in de daarvoor bestemde systemen. Zorgt voor het zorgvuldig opmaken van de dagelijkse (kas)omzetstaat en verwerking van de

	ontvangen gelden en de correcte aanlevering daarvan aan het bedrijfsbureau. Waarbij het regelmatig om grote sommen geld gaat. 14. Houdt zich wisselend bezig met andere op de afdeling voorkomende werkzaamheden zoals bv. roostering, urenregistratie, bestellingen, contractbeheer en operationele HR-taken mbt uitzendkrachten, ziekmeldingen, logistieke voorbereiding van evenementen, of sporadisch meewerken in adviesorganen, commissies project-/werkgroepen, etc. 15. Legt verantwoording af aan het afdelingshoofd. 16. Zit veiligheidsbriefing voor voorafgaand aan een event, hierbij zijn van alle discipline afgevaardigden aanwezig, inclusief betrokken externe partijen; 17. De volgende arbeidsomstandigheden spelen een rol: - Bezwarende sfeer: a. Het werk wordt nu en dan uitgevoerd in een omgeving met geluidsoverlast tijdens concerten. b. Bij het aanspreken van bezoekers op ongewenst gedrag kunnen zich bedreigende situaties voordoen. c. Fysiek belastend werk door lange onregelmatige (nacht)diensten en de vele te lopen kilometers (15-30 gemiddeld). - Extra concentratie: a. Regelmatig tijdens evenementen dient op veel plekken tegelijk aandacht te zijn, hiervoor is extra concentratie vereist. Er zijn veel bezoekers die tegelijk in korte tijd geholpen willen worden, veel medewerkers, de veiligheid moet in de gaten gehouden worden en er wordt met grote sommen geld omgegaan. b. De functie vereist een helicopterview. Daarbij zijn wij continu bezig met crowd-management/profiling en moeten er ad hoc beslissingen genomen worden.
--	--

MAITRE

Directie / Afdeling / Team	SPOT / Horeca, Hospitality & Zakelijk / Events
Functienaam	Maitre – mw. Facilitair III
Schaal	5
Verantwoordelijk voor	A. Hoogstaande hospitality-beleving restaurantbezoeker tijdens dienst B. Maximale restaurant-bezetting C. Maximale up-en crossselling D. Optimale piekverdeling bestellingen E. Optimale restaurant-inrichting (t.b.v.. sfeer en bezetting) F. Klachtenafhandeling tijdens dienst G. Netheid restaurant H. Operationele coördinatie/werkverdeling restaurant crew Legt verantwoordelijkheid af aan Teamleider Horeca
Beroepshouding	Is toonbeeld van gastvrijheid, ook onder hoge werkdruk. Is assertief en spreekt anderen waar nodig aan op hospitality-gedrag.
Taakhoudelijk	1. Coördineert in afwezigheid van floormanagement werkzaamheden van een kleine groep bar en restaurant medewerk(st)ers 2. Helpt restaurant-kassasysteem up to date te houden 3. Monitort en beheert restaurant-reserveringen in het daarvoor bestemde systeem/ applicatie mede teneinde maximale restaurant-bezetting te realiseren 4. Zorgt voor optimale restaurant-inrichting / tafelindeling teneinde maximale bezetting te realiseren / capaciteit te benutten 5. Geef onder supervisie van foormanagement briefing aan horeca/restaurantpersoneel 6. Handelt zo mogelijk klachten af tijdens dienst 7. Levert bijdrage aan ontwikkeling van vakbekwaamheid van flex-horeca medewerkers 8. Levert bijdrage aan ontwikkeling van houding en gedrag van flex-horeca medewerkers in het kader van de SPOT hospitality norm 9. Verricht diverse horeca-werkzaamheden, zoals het schenken van warme en koude dranken, bedienen bij lunches en diners, bijhorende kashandelingen inclusief opmaak en afdracht aan de leidinggevende, dekken van tafels, opruimen en afwassen etc. 10. Verricht garderobe werkzaamheden, placent, kaartcontrole, muntverkoop e.d. 11. Verricht werkzaamheden ter voorbereiding, zoals bijvoorbeeld: - o verzorgen van de mise en place, schoonmaken/nalopen van het buffet, bar en zit-gedeelte; - o aanvullen van de buffetvoorraad door het halen en inruimen van noodzakelijke artikelen. 12. Ruimt, na sluitingstijd werkruimte en barapparatuur op en maakt deze schoon en/of ziet daarop toe. Voert afval af.

	13. Bedient eenvoudige machines en installaties volgens nauwkeurige voorschriften en instructies.
Communicatie	14. Zorgt voor afstemming met de keuken, mede voor het realiseren van een optimale restaurant-piekverdeling van bestellingen richting keuken 15. Is knooppunt tussen floormanagement, keuken en horeca personeel 16. Is periodiek aanwezig bij keuken en restaurant overleggen 17. Signaleert en communiceert met kantoor mbt voorraadbeheer restaurant

MEDEWERKER KASSA

Directie / Afdeling / Team	SPOT / Marketing ticketing & services
Functienaam	Medewerker kassa
Schaal	-
Resultaten / producten	Het aan de balie, per mail, per telefoon of via social media te woord staan en helpen van bezoekers, als het gaat om bezoekersinformatie en (informatie over) kaartverkoop van events en producten van SPOT.
Welke werkzaamheden/Wat doet de medewerker	- Eerste aanspreekpunt voor bezoekers bij vragen over kaartverkoop en hun bezoek aan SPOT; - Het inboeken, omruilen en retourneren van kaarten, vouchers, tegoedbonnen en andere producten die via de SPOT website worden verkocht; - Medewerker heeft basiskennis van het kaartverkoopsysteem en het boekingssysteem van SPOT; - Het verstrekken van informatie over zichtlijnen, rangen, ticketprijzen, programmatijden, toegankelijkheid voor mensen met een beperking, gevonden voorwerpen, vrijkaarten, blokkades, gastenlijsten, huisregels etc. - Het volgens een vastgestelde werkwijze opmaken van de kas aan het einde van de dienst; - Vereist zorgvuldigheid in werken en werkt voorafgaand aan een voorstelling of concert onder tijdsdruk i.v.m. het op tijd starten van het event.

BARMEDEWERKER

Directie / Afdeling / Team	SPOT / Horeca, Hospitality & Zakelijk / Events
Functienaam:	barmedewerker
Schaal	3
Resultaten / producten	De barmedewerker is verantwoordelijk voor een goede verzorging van de gasten op het gebied van dranken en barfood. De werkzaamheden bestaan uit het op een gastvrijewijze opnemen en het uitserveren van dranken en barfood aan de bar. Daarnaast zorgt de barwerker voor het netjeshouden van de bar en de ruimte daar omheen (foyers, bergingen, keuken etc.)
Profiel	- Toegankelijk en open - Collegiaal - Je bent het gezicht van de bar en zorgt voor een gastvrije eerste indruk - Ervaren met werken achter de bar - Stressbestendig - Sociaal en je vindt het leuk om met iedereen een praatje te maken - Flexibel inzetbaar als oproepkracht overdag en in de avond
Welke werkzaamheden / wat doet de medewerker	- Een uitstekende service bieden door bestellingen aan te nemen, deze efficiënt klaar te maken en gastvrij te zijn naar onze gasten. - Het afhandelen van kaart en contante transacties - De bar en omgeving schoonhouden - Gastvrij ontvangen van gasten - Bezorgen van eten - Drank serveren en met een dienblad lopen - Tafels afruimen, schoonmaken en dekken - Mis en place - Eventueel zelf bereiden van (eenvoudige) gerechten - Schoonmaak taken