

**HANDBOEK
FUNCTIE-INDELING
RECREATIE**

Tiel, 17 januari 1996

Herdruk: november 2006

DEEL A
HANDBOEK FUNCTIE-INDELING
RECREATIE
JANUARI 1996

INHOUDSOPGAVE

DEEL A		Pagina
	Inhoudsopgave	5
1	Inleiding	6
2	Hoofdlijnen van het nieuwe functie- en salarissysteem	7
3	Sleutelbegrippen in het indelingsinstrument	8
4	Procedure bij het indelen van een functie	12
5	Tips voor het verzamelen van informatie over organisatie en functies	15
6.1	Formulier Functieprofiel	17
6.2	Indelingsformulier	22
	Bijlage	23
 DEEL B		
7	Functiesoort niveaubladen	27
7.1	Functiematrix Recreatie met doelen	28
7.2	Niveaubladen per functiesoort	30
8	Supplement	108

1. INLEIDING

Voor u ligt het Handboek Functie-indeling in de Recreatie. Een uniek boekwerk, tot stand gekomen tegelijk met de eerste cao voor deze bedrijfstak. Handboek en cao zijn symbolisch voor het professioneel en volwassen worden van de bedrijfstak: professioneel ondernemerschap, professionele bedrijfsvoering, een professioneel sociaal- en personeelsbeleid.

De Recron, de Horecabond FNV en de Industrie- en Voedingsbond CNV hebben het afgelopen jaar, parallel aan de onderhandelingen over de cao, gewerkt aan de totstandkoming van dit Handboek. Het bureau De Leeuw Consult heeft in opdracht de werkzaamheden in de bedrijfstak onderzocht. Enkele tientallen functies in verschillende bedrijven zijn geanalyseerd en gewogen. Dit alles met als doel te komen tot een instrument om heel verschillende functies op heel verschillende bedrijven op een gelijke wijze in niveaus en loongroepen te kunnen indelen.

Werkgevers- en werknemersorganisaties hebben bewust voor het genoemde bureau en het door hen gebruikte functiewaarderingssysteem gekozen. Het systeem is geschikt voor onze bedrijfstak met zijn vele verschillen: in bedrijfstype, in werkzaamheden en in de manier waarop de organisatie is ingericht. In de praktijk leiden deze verschillen tot heel verschillende functies. Een eerste inventarisatie aan het begin van dit onderzoek leverde tegen de 500 verschillende functienamen op. We verwachten dat al deze functies met een beetje inspanning met behulp van dit Handboek op een correcte wijze kunnen worden ingedeeld.

Deel A van het Handboek bevat een uitleg van het gebruikte systeem en een procedure voor de manier waarop bij het indelen te werk kan worden gegaan. Deel B bevat alle niveaubeschrijvingen. Uit de teksten zal blijken dat enige zorgvuldigheid gewenst is bij het verzamelen van informatie en bij het in kaart brengen van de organisatie. Het principe is dat er eerst bij betrokkenen echt duidelijkheid moet zijn over de inhoud van de functie en daarna de indeling in niveau en loongroep plaatsvindt. Het lijkt wat omslachtig maar is het niet. Het kan problemen en meningsverschillen bij het indelen voorkomen.

2. HOOFDLIJNEN VAN HET NIEUWE FUNCTIE- EN SALARISSYSTEEM

Funciematrix Recreatie

Funcie-niveau	Management	Ondersteuning	Administratie	Techniek & Groen	Ontvangst & Veiligheid	Voedselber. & Bedienen	Winkelverkoop	Recreatie & Vermaak	Schoonmaak & Logistiek
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

Toelichting Funciematrix

Op de horizontale as van de Funciematrix staan de functiesoorten vermeld. Tot een functiesoort behoren alle functies die naar aard en inhoud veel gemeenschappelijk hebben. Zo behoren de functies Nachtwaker en Receptionist tot de functiesoort "Ontvangst & Veiligheid"; de functies 1e Kok en Medewerker Bediening/Restaurant tot de functiesoort "Voedselbereiden & Bedienen" enz. Binnen elke functiesoort is sprake van verschillende in zwaarte opklimmende functieniveaus.

Bij het beschrijven van de niveaus is zoveel mogelijk aangesloten bij de praktijk.

De verschillende niveaus worden met cijfers aangeduid en staan vermeld op de verticale as. De grijs gearceerde vakken in de matrix zijn de niveaus die zijn beschreven in deel B van het Handboek.

Het merendeel van de functies in de Recreatie wordt geacht ingedeeld te kunnen worden aan de hand van de beschrijvingen tot en met niveau 9 in de functiesoort waarin de functie wordt aangetroffen. Dit geldt dus ook voor de leidinggevende functies. Voor de lichtere management-functies van niveau 8 en 9 zijn niveaubeschrijvingen opgenomen onder de functiesoort Management.

Bovendien levert deze werkwijze, zo is ook de ervaring elders, veelal een goed inzicht op in de organisatie en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. In die zin kan functiewaardering een aanleiding of hulpmiddel zijn om de organisatie te ontwikkelen. Hieraan wordt in de bijlage aandacht besteed.

Kortom: indien er enige tijd aan wordt besteed, dan kan met dit Handboek tot een goede indeling van de werknemer worden gekomen. Zijn er toch nog onduidelijkheden dan kan de eigen organisatie worden ingeschakeld.

3. SLEUTELBEGRIPPEN IN HET INDELINGSINSTRUMENT

De in de Recreatie aangetroffen functies zijn -zoals eerder werd aangegeven- gegroepeerd in **functiesoorten**. Tot een functiesoort behoren alle functies die naar aard en inhoud min of meer gemeenschappelijk zijn, doch naar niveau kunnen verschillen. Voor alle aangegeven functieniveaus binnen de functiesoorten zijn niveaubeschrijvingen opgesteld. Deze beschrijvingen zijn gerelateerd aan functies die in een aantal bedrijven binnen de Recreatie uitvoerig zijn onderzocht door De Leeuw Consult met behulp van de functiewaarderingsmethode CATS®.

CATS® is de afkorting van Commercieel, Administratief, Technisch en Sociaal. Hiermee wordt aangegeven dat met deze methode functies uit alle sectoren naar aard en inhoud kunnen worden gewaardeerd en dat de methode integraal toepasbaar is voor alle functies binnen een organisatie.

Kenmerkend voor deze methode zijn de 9 gezichtspunten. Deze gezichtspunten zorgen zonder overlappingsen voor een complete belichting van een functie, zodat deze vanuit de optiek van elk gezichtspunt apart geanalyseerd en gewaardeerd kan worden. De waardering wordt uitgedrukt in punten. Optelling van de scores van alle 9 gezichtspunten geeft een totaalscore welke dan de zwaarte van de functie aangeeft.

De 9 gezichtspunten zijn:

- **Heterogeniteit:** aard van en samenstelling van verschillende aspecten binnen de functie.
- **Kennis:** benodigd opleidingsniveau om de functie te kunnen uitoefenen.
- **Zelfstandigheid:** mate van vrijheid om tijd in te delen en vorm te geven aan het werk en in welke mate toezicht wordt uitgeoefend. Tevens wordt het niveau van de zaken die zelfstandig moeten worden opgelost in aanmerking genomen.
- **Contacten Intern:** aard en diepgang van te onderhouden contacten binnen de eigen organisatie.
- **Contacten Extern:** aard en diepgang van te onderhouden contacten buiten de eigen organisatie.
- **Gezag:** geeft aan aan hoeveel medewerkers leiding wordt gegeven.
- **Fysieke Aspecten:** deze geven de omstandigheden aan waaronder gewerkt moet worden en in hoeverre deze van invloed zijn op het uitoefenen van de functie.

- **Afbreukrisico:** het risico van schade voor de organisatie door fouten bij de uitoefening van taken en verantwoordelijkheden, alsmede de mogelijkheden om deze fouten te voorkomen of te herstellen.
- **Speciale Eisen:** bijzondere, aan de functie verbonden eisen als discretie e.d.

Per functieniveau zijn steeds vier karakteristieken omschreven, te weten:

- **Aard van de functie:** samenvoeging van de gezichtspunten Heterogeniteit en Kennis.
- **Werkwijze:** samenvoeging van de gezichtspunten Zelfstandigheid, Contacten Intern en Gezag.
- **Zakelijk Risico:** samenvoeging van de gezichtspunten Contacten Extern, Afbreukrisico en Speciale Eisen.
- **Werkomstandigheden:** gezichtspunt Fysieke Aspecten.

De karakteristieken zijn daarom nu als volgt te omschrijven:

- **Aard van de functie**

Omschrijft de aard van het werk en in hoeverre de onderwerpen, waarmee de functievervuller te maken heeft, uiteenlopen. Uiteraard wordt dan met name gekeken naar de belangrijke onderwerpen. Vervolgens wordt een relatie gelegd met het aantal keren dat men moet omschakelen. Dit zegt iets over het al dan niet hectische karakter van een functie. Wanneer er structureel sprake is van méér dan normale tijdsdruk of extra accuraat moeten werken, is dit ook vermeld.

Een en ander wordt geplaatst tegen de achtergrond van de kennis, die voor het vervullen van de functie vereist is.

- **Werkwijze**

Geeft de ruimte aan die de functievervuller heeft voor het uitvoeren van het werk respectievelijk voor het nemen van beslissingen.

Het gaat hier om de mate van vrijheid om de eigen tijd in te delen en de aanpak van het werk zelf te bepalen. Ook is van belang of er sprake is van toezicht. Het soort en het niveau van de op te lossen problemen worden kort aangeduid en de vaardigheden die daarbij vereist zijn.

De verantwoordelijkheid voor het onderhouden en afhandelen van interne zakelijke contacten wordt vastgesteld.

Wanneer er sprake is van medewerkers waaraan sturing respectievelijk leiding moet worden gegeven, dan is dit vermeld, waarbij met sturing geven bedoeld wordt het functioneel leiding geven (onderdeel gezichtspunt Contacten Intern) en met leiding geven het hiërarchisch leiding geven (gezichtspunt Gezag).

- **Zakelijk risico**

De zorg voor het onderhouden en afhandelen en het belang van externe zakelijke contacten worden vastgelegd.

Tevens komen de aard en omvang van de schade voor het bedrijf aan de orde die door fouten, onnauwkeurigheden, verkeerde beslissingen e.d. van de functie-ervuller kunnen worden veroorzaakt alsmede de wijze waarop eventuele gemaakte fouten ontdekt en hersteld kunnen worden.

Speciale eisen, zoals bijvoorbeeld geheimhouding van informatie en mogelijke aantasting van de integriteit, maken eveneens deel uit van deze karakteristiek.

- **Werkomstandigheden**

Aan vrijwel elke functie zijn aspecten van fysieke aard verbonden. Deze kunnen in meerdere of mindere mate bezwaarlijk zijn. Het gaat dan om de werkomstandigheden of de soort werkruimte binnen of buiten. Voorts de lichamelijke inspanning die wordt gevergd als tillen, bukken, turen e.d. Persoonlijke risico's zoals de kans op verwondingen of ander letsel zijn eveneens verwerkt in deze karakteristiek.

Bij alle in Deel B omschreven functiesoorten is ter oriëntering een voorblad opgenomen met een lijst met kenmerkende activiteiten van betreffende functiesoort, alsmede een lijst met voorkomende functiebenamingen. Zowel activiteiten als functiebenamingen zijn uitdrukkelijk indicatief en zeker niet bedoeld om volledig te zijn.

Bovendien is voor elk functieniveau allereerst een typerende doelomschrijving gegeven. In de niveaubeschrijvingen zijn alle begrippen en omschrijvingen zodanig gekozen dat vrijwel elke organisatie in de Recreatiebranche er zich in zal kunnen herkennen; specifieke -vaak bedrijfsgebonden - elementen zijn zoveel mogelijk vermeden.

Combinatie van Werkzaamheden

Bij een combinatie van werkzaamheden kan het voorkomen dat één en dezelfde functie zodanig verschillende elementen bevat dat deze functie volgens verschillende functiesoorten moet worden ingedeeld. Indien de niveaubeschrijvingen van de betreffende functiesoorten naar hetzelfde niveau verwijzen, dan is dit niveau van toepassing bij de indeling van de functie. Indien de niveaubeschrijvingen niet naar hetzelfde niveau verwijzen, geldt dat het loon wordt berekend als een gewogen gemiddelde van de lonen behorend bij de betreffende niveaus van de verschillende functiesoorten, mits de werkzaamheden van een afwijkend niveau gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 6 weken worden verricht.

Overige opmerkingen

- Gastvriendelijkheid is kenmerkend voor de gehele bedrijfstak en derhalve niet onderscheidend. Is daarom weggelaten uit de niveaubeschrijvingen.
- Functies vervuld door (assistent-) leerlingen, hulpkrachten en deelnemers aan regionale arbeidsmarktprojecten worden niet volgens het Handboek ingedeeld (conform cao 1996-1998). Ook stagiaires behoeven niet op deze wijze te worden ingedeeld.
- De omschrijving van aantallen medewerkers genoemd in de niveaubeschrijvingen zijn omgerekend tot full-time eenheden, waarbij ook rekening is gehouden met piekmomenten. Genoemde omschrijvingen zijn overigens indicatief.
- Het leidinggeven aan vrijwilligers is niet in de niveaubeschrijvingen opgenomen.
- Nachtdienst, 24-uurs diensten e.d. zijn niet meegenomen in de waardering. Dit zelfde geldt voor vervanging.
- Alle functies worden geacht te kunnen worden vervuld door zowel vrouwelijke als mannelijke medewerkers.
- Er moet zowel bij het invullen van het functieprofiel als bij het indelen voor worden gewaakt dat niet naar de functionaris, maar naar de functie wordt gekeken.
- Bij wijziging van functie-inhoud als gevolg van reorganisatie, andere verdeling van taken, promotie e.d. dient een nieuw functieprofiel te worden ingevuld om de gewijzigde functie opnieuw te kunnen indelen.
- Toezicht en/of controle op uitbesteed werk wordt in voorkomend geval geacht een integraal onderdeel van de functie te zijn.
- Aard en grootte van de bedrijven binnen de branche zijn zeer gedifferentieerd. Sommige gehanteerde begrippen in de niveaubeschrijvingen zullen daarom verschillend geïnterpreteerd kunnen worden. Bedoelde begrippen (als groot - middelgroot - klein; vrij regelmatig - regelmatig - zeer regelmatig enz.) dienen daarom gerelateerd te worden aan de eigen bedrijfssituatie. Aldus doende ontstaat een op de eigen situatie toegespitst Handboek Functie-indeling.

4. PROCEDURE BIJ HET INDELEN VAN EEN FUNCTIE

Uitgangspunten:

- Bij de indeling van functies door de werkgever wordt het Handboek Functie-indeling Recreatie gebruikt.
- Basis voor de functie-indeling is de feitelijke inhoud van een functie, waarover werkgever en werknemer bij aanstelling overeenstemming hebben bereikt.
- De werkgever bepaalt de functie-inhoud en legt deze schriftelijk vast (zie Formulier Functieprofiel paragraaf 6).

Schema indelingsprocedure:

Nadat algemene informatie over organisatie en functies beschikbaar is gekomen, kan aangevangen worden met het indelen van functies. De te volgen procedure is hieronder schematisch weergegeven.



STAP 1: ZORG VOOR EEN SCHERP BEELD VAN DE FUNCTIE

- Verzamel voldoende informatie over de functie zelf. Vul met uw eigen woorden (dus niet met de terminologie uit het Handboek) het "Formulier Functieprofiel", zoals opgenomen in paragraaf 6, in. Dit is een hulpformulier. Uiteraard kan ook gekozen worden voor het (laten) opstellen van uitvoeriger functiebeschrijvingen.
- Ga steeds uit van de feitelijke functie-inhoud.

STAP 2: LAAT HET BESCHREVEN FUNCTIEPROFIEL ACCORDEREN

- Laat alle betrokkenen (functievervuller(s), de directe chef en de hoogste leiding) het opgestelde functieprofiel voor accord tekenen.
- Tracht tot het uiterste consensus te bereiken; laat in geen geval onenigheid voortbestaan.

STAP 3: BEPAAL DE FUNCTIESOORT EN DEEL DE FUNCTIE IN MET BEHULP VAN HET HANDBOEK

- Bekijk het rasteroverzicht met doelen (zie paragraaf 7.1).
- Kies een functiesoort om de functie in te delen. Verifieer uw keuze met de aan elke functiesoort voorafgaande lijst met voorkomende activiteiten.
- Lees de functieniveaus in het Handboek waarmee u de in te delen functie wilt vergelijken.
- De tekst bij één niveau is geen functiebeschrijving in het kort! Het is een typerende weergave van de factoren die de zwaarte van de functie bepalen. Dit betekent dat u de functie die u wilt indelen niet volledig zult aantreffen. De niveautypering geeft een algemeen beeld van de zwaarte van de functie.
- Let op de verschillen tussen de niveaubladen.

STAP 4: HANTEER INDIEN NODIG DE SPELREGELS:

A)	WAT HET ZWAARST IS, MOET HET ZWAARST WEGEN
----	--

- Wanneer de eerste twee niveau-karakteristieken (te weten "Aard van de functie" en "Werkwijze") naar één niveau verwijzen, dan is dat niveau in de regel doorslaggevend, ook al tenderen de overige van de karakteristieken naar een ander niveau.

B) HOE DE VEREISTE KENNIS VERWORVEN IS, DOET NIET TER ZAKE

- Bij de niveau-karakteristiek Aard van de functie is het kennisniveau vermeld. Het is bij het indelen niet relevant welke wegen de functievervuller heeft gevolgd om zich het vereiste kennisniveau eigen te maken.

C) AANTALLEN MEDEWERKERS ZIJN INDICATIEF

- De aantallen medewerkers, waaraan sturing respectievelijk leiding wordt gegeven zijn globaal aangegeven en indicatief bedoeld. Afwijkingen naar boven of beneden hoeven niet tot een andere groepsindeling te leiden.

D) IN GRENSGEVALLEN OPNIEUW INFORMATIE VERZAMELEN

- In grensgevallen (het niveau is niet eenduidig) dient eventueel opnieuw functie-informatie te worden verzameld. In ieder geval moet de functie-informatie nog eens diepgaand opnieuw worden bekeken.

**STAP 5: MAAK DE FUNCTIE-INDELINGSBESLISSING BEKEND AAN BETROKKENE(N)
EN LEG DEZE VAST**

(Zie model Arbeidsovereenkomst in de cao)

N.B. Beroepsmogelijkheden

Wanneer men binnen een organisatie -na uitvoerige afweging en discussie- niet tot overeenstemming kan komen inzake een functie-indelingsresultaat, dan bestaat onder bepaalde voorwaarden de mogelijkheid van een in- en/of extern beroep. Over de hierbij te volgen procedure zijn tussen werkgevers en werknemers aparte afspraken gemaakt (zie cao).

5. TIPS VOOR HET VERZAMELEN VAN INFORMATIE OVER ORGANISATIE EN FUNCTIES

ZORG VOOR EEN DUIDELIJK ORGANISATIESCHEMA

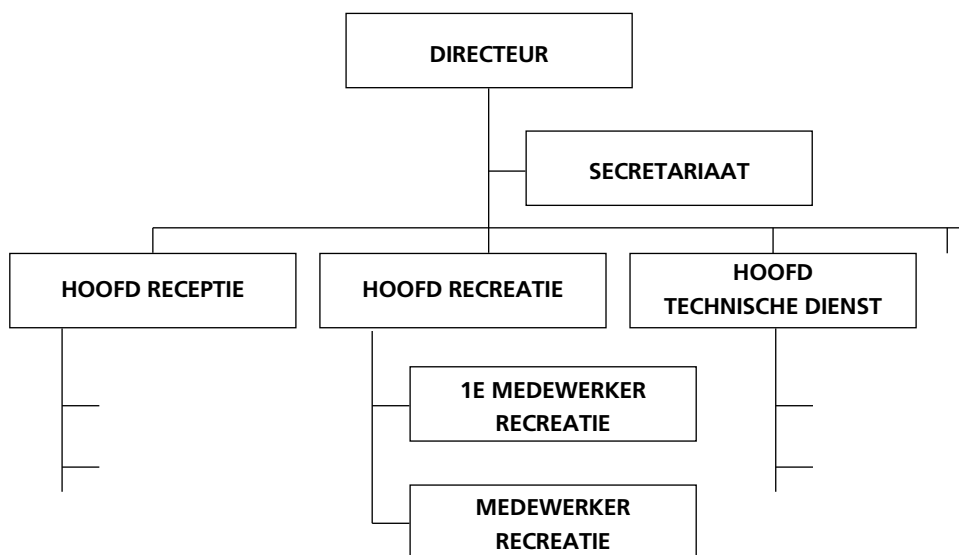
- Teken zo eenvoudig mogelijk het organisatieschema van de organisatie. Laat geen twijfel bestaan over welke functies onder wiens verantwoordelijkheid vallen.

Toelichting:

Door het maken van een organisatieschema is het mogelijk om de verantwoordelijkheden van de verschillende medewerkers in een bedrijf meer inzichtelijk te maken. Duidelijk wordt welke beslissingen er op een niveau genomen kunnen worden. Het geeft de feitelijke hiërarchie in de organisatie weer.

Afhankelijk van de grootte van de organisatie is een schema simpel van aard of meer ingewikkeld.

Voorbeeld organogram:



Door het opstellen van een dergelijk schema wordt het duidelijk welke functies in de organisatie onderscheiden worden. Vul echter wel de namen van de verschillende medewerkers in het schema in en/of in een hulptabel (zie voorbeeld).

Voorbeeld hulptabel:

Functie	Naam functievervuller(s)
Bedrijfsleider	De heer X
Receptionist(e)	Mevrouw Y De heer Z

VUL FUNCTIEMATRIX VOORLOPIG IN

- Plaats alle functies voorlopig grof in de Functiematrix Recreatie. Bij het daarna juist volgen van de indelingsprocedure (zie paragraaf 4) zal blijken hoe de functierangorde in werkelijkheid is.

Voorbeeld functiematrix:

Functie-niveau	Management	Ondersteuning	Administratie	Techniek & Groen	Ontvangst & Veiligheid	Voedselber. & Bedienen	Winkelverkoop	Recreatie & Vermaak	Schoonmaak & Logistiek
1									
2									
3									
4									
5								Medew. Zwembad	
6					Receptioniste				
7			Administrateur						
8	Assistent Bedrijfsleider								
9									

VERZAMEL OVERIGE INFORMATIE

- Een grotere organisatie zal nog extra informatie willen verzamelen om de organisatie te verduidelijken.

6.1 FORMULIER FUNCTIEPROFIEL

Basisgegevens:

Datum:

Naam van de functie:

Plaats in de organisatie:

Rapporteert aan of werkt onder leiding van:

.....(functienaam)

Geeft leiding aan:

.....(naam van de afdeling of functies)

Organisatieschema:

Doel van de functie: (de reden waarom de functie in het leven is geroepen)

.....
.....

KARAKTERISTIEKEN

Aard van de functie

- Geef een opsomming van de belangrijkste taakgebieden zo mogelijk gegroepeerd. Vermeld daarbij ook de gemiddelde tijdsbesteding in procenten

	%
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
	<u>.....</u>
	100%

- Hoe vaak wisselen de taken/soorten werkzaamheden elkaar af, kan de functionaris één soort werk langere tijd achtereen verrichten zonder dat deze wordt onderbroken door andere aandacht-vereisende zaken?

.....
.....
.....

- Komen meer dan normale accuratesse en/of bezwarende tijddwang voor? Zo ja, in welke mate en in welke gevallen?

.....
.....

- Welk vooropleidingsniveau is voor de functie vereist?

.....

- Welke aanvullende eisen (cursussen e.d.) worden gesteld?

.....
.....

- Op welke wijze en in welke mate moeten ontwikkelingen op vakgebied worden bijgehouden?

.....
.....

Werkwijze

- Door wie of waardoor wordt de tijdsindeling tijdens het werk bepaald?
.....
.....
- Waardoor wordt de vormgeving van het werk bepaald? Welke instructies of procedures gelden?
.....
.....
- Op welke wijze en in welke mate wordt toezicht uitgeoefend?
.....
.....
- Wat zijn de moeilijkste aspecten van het werk. Welke vaardigheden zijn daarbij nodig?
.....
.....
- In welke situaties wordt er teruggevallen op de leiding?
.....
.....
- Met wie en hoe vaak worden binnen de organisatie voor het werk noodzakelijke contacten onderhouden? Waarover gaan deze contacten en wat is het belang ervan?
.....
.....
.....
.....
- Aan hoeveel personen wordt sturing gegeven?
.....
- Aan hoeveel personen wordt leiding gegeven?
.....

Zakelijk risico

- Met wie en hoe vaak worden buiten de organisatie voor het werk noodzakelijke contacten onderhouden? Waarover gaan deze contacten en wat is het belang ervan?

.....
.....
.....
.....

- Welke (materiële en/of immateriële) schade kan optreden als gevolg van onoplettendheid of fouten in de uitoefening van de functie?

.....
.....
.....

- Hoe worden die eventuele fouten en/of onoplettendheden voorkomen of ontdekt?

.....
.....

- Worden er geheimhoudingseisen aan de functie gesteld? Zo ja, welke?

.....
.....

Werkomstandigheden

- In welke omgeving worden de werkzaamheden verricht?

.....
.....

- Zijn er elementen die het werk lichamelijk zwaar maken? Zo ja, welke?

.....
.....

Overige informatie

- Is er nog sprake van andere voor de functie van belang zijnde informatie?

.....
.....
.....

Voor accoord

Voor accoord/gezien

Leiding

Functiehouder

6.2 INDELINGSFORMULIER

Doel: Vastlegging per functie van advies en indelingsbesluit met overwegingen

Bedrijf: Naam functievervuller(s):
Functienaam:
Functienummer:
Datum:

Functiesoort

Functieniveau

Overwegingen

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

BIJLAGE

Verkregen gegevens ook anders te gebruiken

De gegevens die verkregen zijn bij het gehele proces van functiewaardering en -indeling zijn niet alleen van belang voor het bepalen van de rangorde die als maatstaf voor de evenwichtige en rechtvaardige beloning kan dienen, maar kunnen ook gebruikt worden in een aantal andere gevallen.

We noemen:

- **Registratie van bestaande situatie**
Met de verkregen gegevens kan op betrekkelijk eenvoudige wijze de gehele organisatie in kaart worden gebracht: organisatieschema, compleet met taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle medewerkers.
- **Werving en Selectie**
Een functiedocument bevat in feite een volledige advertentietekst. Immers genoemd worden:
 - de aard van de functie;
 - scholingseisen;
 - de mate van de contactvaardigheden;
 - de mate van zelfstandigheid;
 - de mate van vereiste ervaring;
 - het zakelijk risico;
 - de plaats in de organisatie.
- **Opleiding en training**
Vergelijking van het functiedocument met het (gewenste) functieniveau geeft de leemten aan die er zijn met betrekking tot kennis en vaardigheden. Dit gaat hierbij dan niet alleen om de vereiste basiskennis en aanvullende kennis, maar ook om bepaalde vaardigheden (als leidinggeven, delegeren, omgang met mensen, tact enz.). Door middel van opleidingen en trainingen kunnen geconstateerde hiaten worden opgevuld.
- **Loopbaanplanning**
Inzicht in de organisatie en kennis van de functie-eisen zijn voorwaarden om het de individuele medewerker mogelijk te maken om samen met de leiding een loopbaanplanning op te stellen.

- **Beoordelen**

De verzamelde gegevens voor het opstellen van het functiedocument kunnen uitstekend als informatiebron dienen voor het opstellen van criteria ten behoeve van het beoordelen c.q. functioneren van medewerkers. Beoordelen is het bepalen hoe goed iemand zijn/haar functie vervult; weten wat een functie inhoudt is dus het halve werk.

Invoering van een beoordelingssysteem stelt de nodige eisen aan een zorgvuldige planning zodat op evenwichtige wijze een aantal stappen (oriëntatie, besluitvorming, instemming, condities, training, uitvoering) gezet kunnen worden.

DEEL B
HANDBOEK FUNCTIE-INDELING
RECREATIE
JANUARI 1996

INHOUDSOPGAVE

DEEL B		Pagina
7	Functiesoorten en niveaubladen	27
7.1	Functiematrix Recreatie met doelen	28
7.2	Niveaubladen per functiesoort	30
	• Management	31
	• Ondersteuning	35
	• Administratie	42
	• Techniek & Groen	50
	• Ontvangst & Veiligheid	60
	• Voedselbereiden & Bedienen	70
	• Winkelverkoop	80
	• Leisure & Sport	90
	• Schoonmaak & Logistiek	100
8	Supplement	108
	• Reservering	109
	• Marketing & Sales	116

7.1 FUNCTIEMATRIX RECREATIE MET DOELEN

Functie-niveau	Management	Ondersteuning	Administratie	Techniek & Groen
2				Uitvoeren van zeer eenvoudige, routinematige (onderhouds) werkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen.
3				Uitvoeren van eenvoudig onderhoud aan terreinen en/of gebouwen
4			Uitvoeren van eenvoudige (financieel-) administratieve taken.	Uitvoeren van onderhoud aan terreinen en/of gebouwen.
5		Verlenen van vooral administratieve ondersteuning aan stafdiensten.	Uitvoeren van verschillende soms samenhangende (financieel-)administratieve taken.	Uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen en het verrichten van eenvoudige reparaties en storingsopheffingen.
6		Verlenen van administratieve en inhoudelijke ondersteuning aan stafdiensten.	Uitvoeren van een verscheidenheid aan samenhangende (financieel-) administratieve taken.	Uitvoeren van alle onderhoudswerkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen, het verrichten van reparaties en (voor technische functies) het oplossen van storingen.
7		(Mede) uitvoering geven aan het vastgestelde beleid t.a.v. betreffende stafdienst.	Uitvoeren van het financieel-administratief beleid van de organisatie, alsmede ondersteunen van de beleidsbepaling.	Uitvoeren van en zorgdragen voor correcte realisatie van werkzaamheden t.a.v. onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris.
8	Assisteren bij beheren van en leiding geven aan de dagelijkse gang van zaken van de organisatie c.q. een deel van de organisatie.	Uitvoeren van het vastgestelde beleid t.a.v. betreffende stafdienst.	Uitvoeren van het financieel-administratief beleid van de organisatie, alsmede adviseren en ondersteunen van de beleidsbepaling.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten m.b.t. onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris.
9	Beheren van en leidinggeven aan de dagelijkse gang van zaken van de organisatie c.q. een deel van de organisatie, ter realisering van de gestelde (afdelings)doelen.	(Mede) opstellen, adviseren, implementeren en bewaken van de doelstellingen van betreffende stafdienst.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten m.b.t. het financieel-administratief beleid van de organisatie en het (mede) initiëren van het beleid.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten m.b.t. onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris en het (mede) initiëren van het beleid.

Ontvangst & Veiligheid	Voedselbereiden & Bedienen	Winkelverkoop	Recreatie & Vermaak	Schoonmaak & Logistiek
Uitvoeren van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden t.a.v. ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.	Uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende werkzaamheden in keuken en/of restaurant.	Uitvoeren van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop.	Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Uitvoeren van sterk routinematige schoonmaakwerkzaamheden en/of het eventueel verlenen van aanvullende logistieke diensten.
Uitvoeren van ondersteunende, serviceverlenende werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.	Uitvoeren van bediening en ondersteunende werkzaamheden in keuken, restaurant en/of bar dan wel het bereiden en verkopen van snacks.	Het helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop.	Uitvoeren van eenvoudige operationele werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Uitvoeren van deels routinematige schoonmaakwerkzaamheden en/of het eventueel verlenen van aanvullende logistieke diensten.
Uitvoeren van deels nog ondersteunende, serviceverlenende werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.	Opnemen en uitvoeren van bestellingen van gasten dan wel het bereiden van gerechten.	Uitvoeren van voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop.	Uitvoeren van operationele werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden van verschillende aard en/of het verlenen van aanvullende logistieke diensten en controleren van werkzaamheden.
Uitvoeren van werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.	Opnemen en uitvoeren van bestellingen van gasten dan wel het bereiden van gerechten en aanverwante werkzaamheden.	Uitvoeren van voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop ook van vakartikelen.	Uitvoeren en afstemmen van activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden van verschillende aard en/of het verlenen van aanvullende logistieke diensten en controleren van en leidinggeven aan de te verrichten werkzaamheden.
Uitvoeren van alle receptietaken en het verrichten van bijkomende werkzaamheden dan wel controleren en bewaken van terreinen, gebouwen, in- en uitgaand verkeer en het voorkomen van schade aan personen en eigendommen.	Leiding en uitvoering geven aan activiteiten (in klein tot middelgroot restaurant) ter bediening van gasten dan wel ter bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.	Uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop ook van vakartikelen.	Uitvoeren, afstemmen en eventueel initiëren van activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Leiding en uitvoering geven aan schoonmaak- en aanvullende logistieke werkzaamheden.
Uitvoeren van alle receptietaken met bijbehorende werkzaamheden, dan wel controleren en bewaken van terreinen, gebouwen, in- en uitgaand verkeer en het voorkomen van schade aan personen en eigendommen, alsmede eventueel leidinggeven aan betreffende werkzaamheden.	Leiding en uitvoering geven aan activiteiten (in een middelgroot tot groot restaurant) ter bediening van gasten dan wel ter bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.	Uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop inclusief vakartikelen alsmede leiding geven aan (een deel van) betreffende werkzaamheden.	Uitvoeren, initiëren en coördineren van activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	Leiding en uitvoering geven aan schoonmaak- en aanvullende logistieke werkzaamheden alsmede bewaken van kwaliteit en budget.
Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot receptie- en beveiligingstaken.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten (in een groot restaurant) ter realisering van bediening van gasten dan wel ter (voor)bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten binnen een winkel.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak.	
Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten m.b.t. receptie- en beveiligingstaken en het (mede) initiëren van het beleid.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten ter realisering van gestelde doelen t.a.v. omzet en resultaat en het (mede) initiëren van het beleid.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten ter realisering van gestelde doelen t.a.v. omzet en resultaat en het (mede) initiëren van het beleid.	Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten op het terrein van Recreatie & Vermaak en mede initiëren van het beleid.	

7.2 NIVEAUBLADEN PER FUNCTIESOORT

Functiesoort	Niveaus
Management	8 t/m 9
Ondersteuning	5 t/m 9
Administratie	4 t/m 9
Techniek & Groen	2 t/m 9
Ontvangst & Veiligheid	2 t/m 9
Voedselbereiden & Bedienen	2 t/m 9
Winkelverkoop	2 t/m 9
Leisure & Sport	2 t/m 9
Schoonmaak & Logistiek	2 t/m 7
Reservering	4 t/m 9
Marketing & Sales	6 t/m 9

FUNCTIESOORT: MANAGEMENT

FUNCTIENIVEAUS 8 T/M 9

FUNCTIESOORT: MANAGEMENT**Bereik functieniveaus: 8 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Leidinggeven aan dagelijkse gang van zaken
- Opstellen en verstrekken van instructies
- Bewaken kwaliteitsniveau
- Opstellen begrotingen en budgetten
- Opvragen offertes
- Voeren van personeelsbeleid
- Verstrekken van opdrachten
- Voeren van contractonderhandelingen
- Afhandelen van klachten
- Controleren van facturen
- Voorstellen tot investeringen
- Analyseren bedrijfsresultaten
- Opstellen van planningen
- (Mede) bepalen van het bedrijfsbeleid
- Bewaken voortgang activiteiten
- Uitvoeren kwaliteitscontrole
- (Voortgangs)contacten met leveranciers
- Uitbrengen van rapportages
- Controle urenverantwoording
- Bewaken van toegekende budgetten
- Houden van functioneringsgesprekken
- Beheren van huurderscontracten
- (Mede) opstellen van marketing- en promotieplannen
- Interpreteren van gasten-enquêtes
- Coördineren commerciële activiteiten
- Initiëren strategie-aanpassingen
- Signaleren (termijn)trends

Voorkomende functiebenamingen:

- Adjunct Directeur
- Algemeen Manager
- Assistent Bedrijfsleider
- Bedrijfsleider
- Bedrijfsvoerder
- Beheerder
- Centrum Directeur
- Coördinator
- Directeur Bedrijfsleider
- Directeur
- Directie Assistent
- (Directie) Secretaresse
- Exploitant
- Front Office Manager
- General Manager
- Hoofd van Dienst
- Hoofd Algemene Zaken
- Lodging Manager
- Management Assistent
- Operations Manager
- Parkbeheerder
- Parkmanager
- Projectleider
- Unit Manager

Doel

Assisteren bij beheren van en leiding geven aan de dagelijkse gang van zaken van de organisatie c.q. een deel van de organisatie.

Aard van de functie	<p>Management functie, gericht op het assisteren bij beheer en leiding geven. De functie omvat enkele functionele werkgebieden met administratieve, commerciële en/of technische aspecten, waarbinnen verschillende onderwerpen aan de orde zijn. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is bij sommige werkzaamheden vereist. Er is met enige regelmaat sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met enkele cursussen op middle management niveau.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van meestal gegeven planningen. Ad hoc zaken dringen zich op. Moet soms prioriteiten stellen. Is gebonden aan geldende uitvoerings- procedures en richtlijnen, waarbij enige eigen inbreng bij praktische uitvoeringssituaties mogelijk is. Toezicht is weinig direct. Voorkomende problemen vereisen door enige ervaring verkregen overzicht. Heeft soms intensieve contacten met de Directie, het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op informatie-overdracht en uitvoering. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Bij contacten met gasten staat de oplossing van problemen en representatie voorop. Contacten met leveranciers zijn gericht op optimale levering van diensten/producten. Fouten in deelplanningen, roosters, controles e.d. beïnvloeden de voortgang van het werk. Discretie is vereist inzake gegevens van vertrouwelijk aard.</p>
Werkomstandigheden	<p>Variërende omstandigheden van kantooromstandigheden tot terreinen en overige locaties. Afwisselend zitten, lopen, staan. Gebruik van beeldscherm.</p>

Doel

Beheren van en leiding geven aan de dagelijkse gang van zaken van de organisatie c.q. een deel van de organisatie, ter realisering van de gestelde (afdelings-)doelen.

Aard van de functie	<p>Management functie, gericht op beheer van en leiding geven aan een kleine organisatie. De functie omvat meerdere functionele werkgebieden met administratieve, commerciële en/of technische aspecten, waarbinnen verschillende onderwerpen soms gelijktijdig aan de orde zijn. De samenhang moet vaak worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om.</p> <p>Verhoogde accuratesse is bij sommige werkzaamheden vereist. Er is met enige regelmaat sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO niveau, aangevuld met meerdere cursussen op middle management niveau. Bijblijven op vakgebied is van belang.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van deels zelf ingevulde plannings. Ad hoc zaken dringen zich op. Stelt zelf meestal de prioriteiten. Is gebonden aan mede zelf vastgestelde uitvoeringsprocedures en richtlijnen. Speelt in op nieuwe situaties. Toezicht is overwegend indirect door overleg. Voorkomende problemen vereisen door ruime ervaring verkregen overzicht.</p> <p>Heeft wisselend intensieve contacten met/binnen de Directie, het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling, uitvoering en exploitatie. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Bij contacten met gasten staat de oplossing van problemen en representatie voorop.</p> <p>Contacten met leveranciers zijn gericht op het doen van bestellingen en het aanvragen van offertes.</p> <p>De zorg voor personele aangelegenheden beïnvloedt bezetting, motivatie. Fouten in plannings, coördinatie, bestellingen e.d. beïnvloeden de voortgang van het werk.</p> <p>Discretie is vereist inzake personele- en bedrijfsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Variërende omstandigheden van kantooromstandigheden tot terreinen en overige locaties. Afwisselend zitten, lopen, staan. Gebruik van beeldscherm.</p>

FUNCTIESOORT: ONDERSTEUNING

FUNCTIENIVEAUS 5 T/M 9

FUNCTIESOORT: ONDERSTEUNING**Bereik functieniveaus: 5 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Uitvoeren van personele taken
- Verzorgen van meldingen aan diverse instanties
- Peilen/adviseren opleidingsbehoeften
- Bewaken personeelsinformatiesysteem
- Voeren sollicitatiegesprekken
- Beheren automatiseringssysteem
- Coördineren automatisering
- Opstellen en uitvoeren markt-onderzoeken
- Analyseren onderzoeksresultaten
- Verzamelen gegevens doelgroepen
- Uitvoeren marktverkenningen
- Verzorgen in- en externe public relations
- Bewaken huisstijl
- Beheren PR-materiaal
- Informeren en controleren m.b.t. ARBO-zaken
- Verzorgen correspondentie, registratie e.d.
- Registreren van ziekmeldingen
- Verzorgen kopieerwerk
- Controleren tijdregistratie
- Bijhouden personeelsdossiers
- Verzorgen van attenties
- Bewaken (tijd)schema's
- Opstellen lay-outs, teksten
- Bewaken budget
- Organiseren deelname beurzen

Voorkomende functiebenamingen:

- Assistent Personeel en Organisatie
- Automatiseringsfunctionaris
- Inkoopcoördinator
- Inkoper
- Kwaliteitsfunctionaris
- Manager Personeelszaken
- Manager Personeel en Organisatie
- Medewerker Personeelsadministratie
- Medewerker Marketing/Sales
- Personeel-/Trainingsfunctionaris
- Personeelsfunctionaris
- PR- en Marketing Medewerker
- Secretaresse
- Stafmedewerker Personeelszaken

Doel

Verlenen van vooral administratieve ondersteuning aan stafdiensten.

Aard van de functie	<p>Management ondersteunende functie van voornamelijk registrerende en administrerende aard, gericht op uitvoerende taken ten aanzien van een specialistisch werkgebied.</p> <p>De werkzaamheden vertonen enige variatie; veel onderwerpen kunnen routinematig worden afgehandeld.</p> <p>Schakelt met enige regelmaat om.</p> <p>Accuratesse is soms vereist. Kennis op MAVO niveau, aangevuld met oriëntatie in het bedrijf en eventueel een vakgerichte cursus.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van opdrachten en vaste rapportagemomenten. Is gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen.</p> <p>Praktisch inzicht bij het organiseren van het werk is vereist.</p> <p>Toezicht is veelal direct.</p> <p>Voorkomende problemen zijn overwegend van uitvoerende aard en zijn met enige ervaring meestal zelfstandig op te lossen.</p> <p>Kan altijd terugvallen op de leidinggevende.</p> <p>Heeft routinematige contacten met verschillende afdelingen/functionarissen. De contacten zijn gericht op een vlotte voortgang van het werk.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met enkele instanties of dienstverlenende organisaties, gericht op informatievergaring en -uitwisseling.</p> <p>Fouten in de registraties of in afhandeling van zaken kunnen leiden tot ondermeer irritaties en tijdverlies.</p> <p>Discretie is vereist inzake personeelsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Kantooromstandigheden.</p> <p>Frequent gebruik van het beeldscherm.</p>

Doel

Verlenen van administratieve en inhoudelijke ondersteuning aan stafdiensten.

Aard van de functie	<p>Management ondersteunende functie van ondermeer administrerende aard, gericht op uitvoerende taken ten aanzien van een specialistisch werkgebied. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen; veel onderwerpen komen regelmatig terug. Schakelt vrij regelmatig om.</p> <p>Accuratesse is soms vereist.</p> <p>Kennis op HAVO niveau, aangevuld met (een) vakgerichte cursus(sen).</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in binnen de kaders van opdrachten, deadlines en rapportagemomenten. Is gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen. Bij het inhoud geven aan de werkzaamheden wordt initiatief verwacht. Toezicht is veelal direct doch niet intensief.</p> <p>Voorkomende problemen zijn van normaal niveau en stijgen doorgaans niet uit boven het opleidingsniveau. De leidinggevende kan worden geraadpleegd.</p> <p>Heeft regelmatig contacten met verschillende afdelingen/ functionarissen. De contacten zijn gericht op een vlotte afwikkeling van lopende zaken.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met instanties en dienstverlenende organisaties, gericht op informatievergaring, -uitwisseling en afstemming.</p> <p>Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot irritaties en communicatieverstoring.</p> <p>In acht nemen van afstemmingsprocedures maakt doorgaans tijdige ontdekking van fouten mogelijk.</p> <p>Discretie is vereist inzake personeelsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Kantooromstandigheden.</p> <p>Frequent gebruik van het beeldscherm.</p>

Doel

(Mede) uitvoering geven aan het vastgestelde beleid ten aanzien van betreffende stafdienst.

Aard van de functie	Management ondersteunende functie van ondermeer administrerende en controlerende aard, gericht op uitvoerende taken van redelijk complexe aard ten aanzien van een specialistisch werkgebied. De werkzaamheden omvatten verschillende onderwerpen van wisselend belang; sommige onderwerpen komen regelmatig terug. Schakelt regelmatig om. Accuratesse is vereist. Kennis op HAVO/MBO niveau, aangevuld met enkele specifieke cursussen.
Werkwijze	Deelt grotendeels de tijd zelf in, rekening houdend met deadlines en rapportagemomenten. Is gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen, maar kan daarbinnen meestal zelf inhoud geven aan de werkzaamheden. Initiatieven worden daarbij verwacht. Toezicht is weinig direct. Voorkomende problemen kunnen van normaal tot aanmerkelijk niveau zijn en stijgen soms uit boven het opleidingsniveau. De leidinggevende kan worden geraadpleegd. Heeft regelmatig contacten met verschillende afdelingen op meerdere niveaus. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met instanties en dienstverlenende organisaties, gericht op informatie-uitwisseling en afstemming. Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatie- verstoringen en irritaties. In acht nemen van afstemmingsprocedures maakt doorgaans tijdige ontdekking van fouten mogelijk. Discretie is vereist inzake personeels- en/of belangrijke bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden. Regelmatig gebruik van beeldscherm.

Doel

Uitvoeren van het vastgestelde beleid ten aanzien van betreffende stafdienst.

Aard van de functie	<p>Management ondersteunende functie, gericht op uitvoerende en beleidsvoorbereidende taken van soms complexe aard ten aanzien van een specialistisch werkgebied. De functie kent administratieve en soms commerciële aspecten.</p> <p>De werkzaamheden omvatten veel verschillende onderwerpen van wisselend belang; sommige onderwerpen komen regelmatig terug. Schakelt zeer regelmatig om. Accuratesse is vereist. Kennis op MBO niveau, aangevuld met een aantal specifieke cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met deadlines en rapportagemomenten. Bepaalt meestal zelf prioriteiten. Is gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen. Geeft zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatieven worden daarbij verwacht. Toezicht is overwegend indirect.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen van aanmerkelijk niveau zijn, maar zijn op grond van kennis en ervaring veelal zelfstandig op te lossen.</p> <p>Heeft frequent contacten met verschillende afdelingen op meerdere niveaus. De contacten zijn gericht op afstemming en afwikkeling van lopende zaken.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met uiteenlopende instanties en organisaties, gericht op informatie-uitwisseling en afstemming in verband met beleidsvoorbereiding.</p> <p>Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatieverstoringen en irritaties.</p> <p>Overleg en intensieve zelfcontrole maakt tijdige ontdekking van fouten mogelijk. Discretie is vereist inzake personeels- en/of belangrijke bedrijfsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Kantooromstandigheden.</p> <p>Regelmatig gebruik van beeldscherm.</p>

Doel

(Mede) opstellen, adviseren, implementeren en bewaken van de doelstellingen van betreffende stafdienst.

Aard van de functie	Management ondersteunende functie met beleidsadvisering, gericht op een specialistisch werkgebied. De functie kent administratieve en (soms) commerciële aspecten. De werkzaamheden omvatten duidelijk verschillende onderwerpen die vaak in onderling verband staan; incidenteel komen onderwerpen terug. Schakelt zeer regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO niveau, aangevuld met diverse cursussen op het vakgebied. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd in rond de voor een deel zelf ingevulde agenda en plannings. Bepaalt zelf prioriteiten. Is gebonden aan de mede zelf vastgestelde (afdelings)procedures en (-)doelstellingen. Geeft zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initieert ontwikkelingen. Speelt creatief in op nieuwe situaties. Toezicht is indirect door overleg. Voorkomende problemen zijn regelmatig van aanmerkelijk niveau en vereisen overzicht en ruime ervaring. Heeft wisselend intensieve contacten met de Directie, het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op optimale taakuitoefening, beleidsvoorbereiding en informatie-uitwisseling. Geeft eventueel leiding aan enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft contacten, soms zeer intensief, met uiteenlopende organisaties en instellingen, gericht op informatie-uitwisseling en realisering van doelstellingen. Fouten bij initiëring of afhandeling van zaken kunnen leiden tot in- en externe communicatieverstoringen, irritaties en ernstige vertragingen. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op (goed uit te oefenen) zelfcontrole. Discretie is vereist inzake personeels- en/of bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden. Af en toe tot regelmatig gebruik van beeldscherm.

FUNCTIESOORT: ADMINISTRATIE

FUNCTIENIVEAUS 4 T/M 9

FUNCTIESOORT: ADMINISTRATIE**Bereik functieniveaus: 4 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Verwerken in- en uitgaande post
- Uitvoeren correspondentie
- Verzorgen debiteuren/crediteuren-administratie
- Bewaken openstaande facturen
- Verzorgen salarisadministratie
- Bijhouden kas-, bank-, giroboek
- Voeren grootboekadministratie
- Verzorgen (periodieke) rapportages
- Bewaken van budgetten
- Adviseren inzake financieel beleid
- Analyseren van cijfermatige gegevens
- Archiveren
- Kopiëren
- Verwerken dagafschriften
- Registreren van diverse gegevens
- Bijhouden personeels- en salarisgegevens
- Opstellen (deel)begrotingen
- Controleren omzetten
- Toezien handhaving richtlijnen
- Vaststellen liquiditeit
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Administrateur
- Administrateur/Systeembeheerder
- Administratieve kracht
- Assistent Boekhouder
- Assistent Medewerker Administratie
- Assistent Park Controller
- Boekhouder
- Controle Medewerker
- Controller
- Coördinator Financiële Administratie
- Cost Controller
- Directiesecretaresse Financieel
- Hoofd Administratie
- Hoofd Boekhouding
- Hoofd Secretariaat
- Lokettisten
- 1e Medewerker Administratie
- 1e Medewerker A Boekhouding
- 1e Medewerker B Boekhouding
- Medewerker Administratie
- Medewerker Administratie A
- Medewerker Administratie B
- Medewerker Administratie C
- Medewerker Administratie Debiteuren
- Medewerker Financiële Administratie
- Medewerker Grootboekadministratie
- Medewerker Secretariaat
- Medewerker Verslaglegging
- Medewerker Vestigingsadministratie
- Salarisadministrateur
- Secretaresse

Doel

Uitvoeren van eenvoudige (financieel-)administratieve taken.

Aard van de functie	(Financieel-)administratieve functie, gericht op het uitvoeren van enkele verschillende administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de financiële verslaglegging. Werkzaamheden zijn vooral van routinematige aard. Schakelt af en toe om. Accuratesse is vereist. Er is incidenteel sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op MAVO niveau, aangevuld met oriëntatie op het bedrijf en de administratieve processen.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van richtlijnen en opdrachten. Is gebonden aan het administratieve proces, dat slechts een kleine mate van vrijheid toestaat. Direct toezicht door controle van leidinggevende. Voorkomende, eenvoudige, problemen vereisen enige bedrijfsoriëntatie en praktische ervaring. Heeft contacten binnen de eigen afdeling en incidenteel met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een onbelemmerde voortgang van het werk.
Zakelijk risico	Het betreft incidenteel voorkomende oppervlakkige contacten met relaties en instanties, gericht op informatie-overdracht. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot irritaties en tijdverlies.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk. Werkt frequent en vaak langdurig aan beeldscherm.

Doel

Uitvoeren van verschillende soms samenhangende (financieel-)administratieve taken.

Aard van de functie	(Financieel-)administratieve functie, gericht op het uitvoeren van een aantal verschillende administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de financiële verslaglegging. Werkzaamheden zijn nog gedeeltelijk van routinematige aard. Schakelt regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met een oriëntatie op het bedrijf en de administratieve processen.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van richtlijnen en opdrachten. Kan deels zelf prioriteiten bepalen. Is gebonden aan het administratieve proces, maar bepaalt veelal zelf het patroon van werken. Direct toezicht door controle van leidinggevende. Voorkomende, beperkte, problemen vereisen enige praktische ervaring en interpretatievermogen. Heeft contacten binnen de eigen afdeling en soms met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een vlotte voortgang van het werk en informatie- uitwisseling.
Zakelijk risico	Het betreft oppervlakkige contacten met relaties en instanties, gericht op informatie-overdracht. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot in- en externe irritaties en tijdverlies.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk. Werkt frequent aan beeldscherm.

Doel

Uitvoeren van een verscheidenheid aan samenhangende (financieel-)administratieve taken.

Aard van de functie	(Financieel-)administratieve functie, gericht op het uitvoeren van meerdere verschillende administratieve deeltaken en/of het verzorgen van onderdelen van de financiële verslaglegging. Schakelt regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met enkele op de functie toegespitste (interne) cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd in afhankelijk van opdrachten en/of (tijd)schema's. Kan zelf prioriteiten bepalen. Is gebonden aan het administratieve proces, maar bepaalt veelal zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken; initiatief wordt daarbij verwacht. Direct toezicht door leidinggevende is beperkt. Voorkomende problemen vereisen ervaring en interpretatievermogen. Heeft contacten binnen de eigen afdeling en regelmatig met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op de efficiënte voortgang van het werk en informatie-uitwisseling.
Zakelijk risico	Het betreft vrij regelmatige contacten met relaties en instanties, gericht op informatie-uitwisseling en administratieve afhandeling. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot in- en externe irritaties en belemmering van de voortgang. Discretie is vereist inzake vertrouwelijke bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk. Werkt frequent aan beeldscherm.

Doel

Uitvoeren van het financieel-administratief beleid van (een deel van) de organisatie, alsmede ondersteunen van de beleidsbepaling.

Aard van de functie	<p>Financieel-administratieve functie, gericht op het uitvoeren en coördineren van de verwerking van financiële- en andere bedrijfsgegevens, waarvan vaak de samenhang moet worden overzien en op voorbereiding van de verslaglegging.</p> <p>Schakelt regelmatig om.</p> <p>Accuratesse is vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met verschillende cursussen inzake deelaspecten.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in afhankelijk van (tijd)schema's of na overleg. Bepaalt prioriteiten. Is gebonden aan het administratieve proces, maar bepaalt zelf de aanpak van probleemsituaties en het patroon van werken. Initiatief is daarbij vereist. Direct toezicht door leidinggevende is zeer beperkt. Voorkomende problemen vereisen ervaring en interpretatievermogen.</p> <p>Heeft regelmatig contacten met de eigen en andere afdelingen alsmede met de Directie en/of het Management.</p> <p>De contacten zijn gericht op het tijdig verwerken van gegevens en het uitvoeren van beleid.</p> <p>Geeft leiding aan één of enkele medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft regelmatige contacten met relaties en instanties, gericht op informeren, financiële en/of administratieve afhandeling. Fouten in registraties en rapportages kunnen leiden tot financiële schade, in- en externe irritaties en belemmering van de voortgang. Interpretatiefouten kunnen leiden tot onjuiste (beleids)beslissingen.</p> <p>Discretie is vereist inzake vertrouwelijke bedrijfsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk.</p> <p>Werkt frequent aan beeldscherm.</p>

Doel

Uitvoeren van het financieel-administratief beleid van de organisatie, alsmede adviseren en ondersteunen van de beleidsbepaling.

Aard van de functie	<p>Financieel-administratieve functie, gericht op het uitvoeren en coördineren van het gehele traject van de verslaglegging, zowel totaal als van alle onderdelen afzonderlijk, waarbij steeds de samenhang moet worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om.</p> <p>Accuratesse is vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO niveau, aangevuld met verschillende cursussen op middle management niveau.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten. Bepaalt zelf prioriteiten. Is gebonden aan het administratieve proces, maar kan daarbij de noodzakelijke verfijningen aanbrenge. Initiatief is daarbij vereist.</p> <p>Meestal indirect toezicht door leidinggevende.</p> <p>Voorkomende problemen vereisen jarenlange ervaring, inzicht in alle bedrijfs- activiteiten en interpretatievermogen.</p> <p>Heeft regelmatig contacten met de eigen en andere afdelingen alsmede (intensief) met de Directie en/of het Management.</p> <p>De contacten zijn gericht op het tijdig en feilloos vastleggen van de juiste gegevens en het analyseren daarvan.</p> <p>Geeft leiding aan enkele medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft regelmatig, wisselend intensieve, contacten met debiteuren, crediteuren en instanties, gericht op financieel beheer. Fouten in registraties en rapportages kunnen leiden tot financiële schade, in- en externe irritaties en ernstige vertragingen. Fouten in analyses en interpretaties kunnen leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole.</p> <p>Discretie is vereist inzake vertrouwelijke persoons- en bedrijfsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk.</p> <p>Werkt regelmatig aan beeldscherm.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot het financieel-administratief beleid van de organisatie en het (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Financieel-administratieve functie, gericht op het (doen) uitvoeren en coördineren van de gehele verslaglegging, zowel in totaal als op onderdelen. De functie kent leidinggevende en soms ook technische en commerciële aspecten. Veel onderwerpen van verschillende aard zijn vaak gelijktijdig aan de orde, waarbij steeds de samenhang moet worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO-niveau, aangevuld met een uitgebreid pakket cursussen op vakgebied en middle management. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd zelf in, rekening houdend met vaste rapportagemomenten, speelt in op zich aandienende zaken, bepaalt zelf prioriteiten. Is gebonden aan het mede zelf ontworpen administratieve proces. Indirect toezicht door leidinggevende via overleg. Voorkomende problemen kunnen met door jarenlange ervaring verkregen inzicht in de organisatie en met het nodige analyserend en interpreterend vermogen meestal zelfstandig worden opgelost. Heeft regelmatig contacten met alle afdelingen en intensieve contacten met de Directie en (binnen) het Management. De contacten zijn gericht op onderbouwing van het beleid, optimale exploitatie en tijdige verslaglegging. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met debiteuren, crediteuren en instanties, gericht op probleemoplossing en financiële afwikkeling. Fouten in registraties en rapportages kunnen leiden tot financiële schade, in- en externe irritaties en tijdverlies. Fouten in analyses, interpretaties en adviezen kunnen snel leiden tot onjuiste beleidsbeslissingen. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake vertrouwelijke persoons- en (eventueel gevoelige) bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Voornamelijk zittend werk. Raadpleegt c.q. werkt aan beeldscherm.

FUNCTIESOORT: TECHNIEK & GROEN

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 9

FUNCTIESOORT: TECHNIEK & GROEN**Bereik functieniveaus: 2 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Schoonhouden van terreinen
- Onderhouden van binnen- en buitenbeplantingen
- Verrichten van bosonderhouden
- Zorgdragen voor aanwezige fauna
- Herstellen van beschadigde terreinvoorzieningen
- Opheffen van storingen
- Uitvoeren van periodiek onderhoud
- Opstellen (afdelings)werkroosters
- Controleren uitvoering werkzaamheden
- Instrueren medewerkers
- Bewaken (afdelings)budget
- Opstellen beleidsadviezen
- Analyseren storingen
- Vegen van paden, pleinen
- Verwijderen afval
- Legen van papierbakken
- Schoffelen van plantsoenen
- Verrichten van eenvoudig schilderwerk
- Uitvoeren van herstratingen
- Verrichten (eenvoudige) reparaties
- Assisteren bij interne aanpassingen
- Snoeien van beplantingen
- Bestrijden van ongedierte, ziekten
- Bijhouden urenregistratie
- Opmaken van bestellingen
- Opstellen (jaar- en week) plannings
- Voeren van functioneringsgesprekken
- Opstellen concept begroting
- Fiatteren van facturen ter betaling
- Opstellen van overall-planningen
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Algemeen Medewerker Buitendienst
- Algemeen Medewerker Onderhoud
- Assistent Beheerder (onderhoud)
- Beheerder (onderhoud)
- Chef Technische Dienst
- Hoofd Technische Dienst
- Hoofd van het Terrein
- Hovenier
- Hulpmedewerker Technische Dienst
- Klusjesman
- Medewerker Buitendienst
- Medewerker Groenvoorziening
- Medewerker Groenvoorziening/Terreindienst
- 1e Medewerker Technische Dienst
- 2e Medewerker Technische Dienst
- Medewerker Onderhoud
- Medewerker Storingsdienst
- Medewerker Technische Dienst
- Medewerker Technische Dienst A
- Medewerker Technische Dienst B
- Medewerker Terreindienst
- Medewerker Terreinonderhoud
- Medewerker Terreinonderhoud A
- Medewerker Terreinonderhoud B
- Metselaar
- 1e Monteur
- Monteur
- Onderhoudsmedewerker
- Onderhoudsmonteur
- Parkmedewerker
- Schilder
- Storingsmonteur
- Terreinassistent
- Terreinhelp
- Tuinman
- Werkvoorbereider

Doel

Uitvoeren van zeer eenvoudige, routinematige (onderhouds)werkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen.

Aard van de functie	<p>Uitvoerende functie, gericht op een beperkt aantal eenvoudige onderhoudstaken van technische en/of cultuurtechnische aard. De werkzaamheden vertonen weinig variatie; routine speelt een grote rol.</p> <p>Schakelt af en toe om.</p> <p>Kennis op vervulde leerplicht niveau dan wel VBO niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op aanwijzing volgens vaste routines. Is gebonden aan de voorgeschreven aanpak en instructies. Toezicht is doorgaans direct.</p> <p>Voorkomende problemen zijn altijd van praktische aard; leidinggevende is doorgaans aanwezig of snel bereikbaar. Heeft vrij regelmatig contacten binnen de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de incidentele contacten met gasten, gericht op de overdracht van eenvoudige informatie.</p> <p>Uitvoeringsfouten kunnen eventueel leiden tot tijdverlies.</p>
Werkomstandigheden	<p>Verschillende lokaties, veel buiten. Met enige regelmaat onaangenaam werk. Veel lopen, staan, bukken, tillen.</p>

Doel

Uitvoeren van eenvoudig onderhoud aan terreinen en/of gebouwen.

Aard van de functie	Uitvoerende functie, gericht op eenvoudige onderhoudstaken van technische en/of cultuurtechnische aard. De werkzaamheden vertonen nog enige variatie; routine speelt vaak een rol. Schakelt af en toe tot regelmatig om. Kennis tot op VBO niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.
Werkwijze	Deelt de tijd in op volgorde van opdrachten. Is gebonden aan instructies en procedures. Toezicht is direct, maar wordt niet permanent uitgeoefend. Voorkomende problemen zijn meestal van praktische aard; leidinggevende is doorgaans snel bereikbaar. Heeft vrij regelmatig contacten binnen de eigen afdeling en incidenteel met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden.
Zakelijk risico	Het betreft de incidentele contacten met gasten, gericht op de overdracht van eenvoudige informatie. Uitvoeringsfouten kunnen met name leiden tot tijdverlies.
Werkomstandigheden	Verschillende locaties, veel buiten. Soms onaangenaam werk. Veel staan, lopen, bukken, soms tillen of gewrongen houding. Kans op letsel.

Doel

Uitvoeren van onderhoud aan terreinen en/of gebouwen.

Aard van de functie	<p>Uitvoerende functie van òf technische òf cultuurtechnische aard, gericht op het uitvoeren van (periodiek) onderhoud aan terreinen en/of gebouwen. De werkzaamheden vertonen enige variatie; routine speelt nog een rol.</p> <p>Schakelt af en toe tot regelmatig om. Enige verhoogde accuratesse is soms vereist. Kennis op VBO niveau, aangevuld met enkele (interne) cursussen betreffende de organisatie.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van opdrachten of vaststaande planningen. Is gebonden aan instructies en procedures, waarbij enig praktisch inzicht is vereist bij het organiseren van het werk. Toezicht is direct, maar wordt niet permanent uitgeoefend. Voorkomende problemen zijn van praktische aard en met enig inzicht zelf op te lossen.</p> <p>Heeft regelmatig contacten binnen de eigen afdeling en incidenteel met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een vlotte voortgang van de werkzaamheden.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten, gericht op de overdracht van doorgaans eenvoudige informatie.</p> <p>Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot tijdverlies en financiële schade.</p>
Werkomstandigheden	<p>Verschillende locaties, binnen en buiten. Soms onaangenaam werk. Veel staan en bukken, soms tillen of gewrongen houding.</p> <p>Kans op letsel.</p>

Doel

Uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen en het verrichten van eenvoudige reparaties/storingsopheffingen.

Aard van de functie	<p>Technische functie, gericht op onderhoud, eenvoudige reparaties van en eenvoudige storingsopheffing aan voorzieningen óf cultuurtechnische functie, gericht op onderhoud van ondermeer binnen- en buitenbeplanting. Het betreft een aantal verschillende voorzieningen waarbij diverse technieken moeten worden toegepast.</p> <p>Schakelt vrij regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Kennis op VBO(-C) niveau met primair leerlingstelsel, aangevuld met andere vakgerichte cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van opdrachten of schema's, kan daarbinnen zelf de werkvolgorde bepalen. Is gebonden aan instructies en procedures, waarbij praktisch inzicht is vereist bij het organiseren van het werk. Toezicht is in beperkte mate direct, vaak gaat het om controle achteraf.</p> <p>Voorkomende problemen zijn van praktische aard en vereisen kennis van en inzicht in de voorkomende voorzieningen, gebaseerd op praktijkervaring.</p> <p>Heeft regelmatig contacten binnen de eigen en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op afstemming en een vlotte voortgang.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten, gericht op de overdracht van informatie en incidentele contacten met derden, gericht op ontvangst van leveringen en eventueel controle op uitbesteed werk. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot ontstemde gasten, tijdverlies en materiële schade.</p>
Werkomstandigheden	<p>Verschillende locaties, binnen en buiten. Soms onaangenaam werk. Veel staan en bukken, regelmatig tillen of gewrongen houding. Kans op letsel bij de omgang met machines en stroomspanningen.</p>

Doel

Uitvoeren van alle onderhoudswerkzaamheden aan terreinen en/of gebouwen, het verrichten van reparaties en (voor technische functies) het oplossen van storingen.

Aard van de functie	Technische functie, gericht op onderhoud, reparaties en/of storingsoplossing, dan wel cultuurtechnische functie, gericht op aanleg en onderhoud van ondermeer binnen- en buitenbeplanting. Het betreft een veelheid aan voorzieningen waarbij steeds andere technieken moeten worden toegepast. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op VBO(-C) niveau met voortgezette opleiding leerlingstelsel, aangevuld met andere specifieke vakcursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd in aan de hand van opdrachten of schema's, kan daarbinnen zelf prioriteiten bepalen. Is gebonden aan (overheids)voorschriften en procedures, maar voert het werk meestal naar eigen inzicht uit waarbij soms enige improvisatie vereist is. Toezicht is slechts af en toe direct, vaak gaat het om controle achteraf. Voorkomende problemen zijn van voornamelijk praktische aard en vereisen kennis van en inzicht in de voorkomende voorzieningen, gebaseerd op ruime praktijkervaring. Heeft frequent contacten binnen de eigen afdeling en regelmatig met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op afstemming, voortgang en afwikkeling van storingen. Stuurt eventueel één of enkele medewerkers aan.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten, gericht op de uitwisseling van informatie en (eventueel) het oplossen van storingen. Het gaat daarnaast om contacten met derden, gericht op ondermeer controle op uitbesteed werk. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot ontstemde gasten, tijdverlies en materiële schade.
Werkomstandigheden	Verschillende locaties, binnen en buiten. Soms onaangenaam werk. Veel staan en bukken, regelmatig tillen of gewrongen houding. Kans op letsels bij de omgang met machines en stroomspanningen.

Doel

Uitvoeren van en zorgdragen voor correcte realisatie van werkzaamheden ten aanzien van onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris.

Aard van de functie	<p>Technische functie, gericht op onderhoud en storingsoplossing ten aanzien van een verscheidenheid aan voorzieningen. De functie kent leidinggevende (en soms) commerciële en administratieve aspecten. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met specifieke cursussen op vakgebied.</p>
Werkwijze	<p>Deelt voor een groot deel zelf de tijd in, rekening houdend met planningen en werkaanbod. Is gebonden aan (overheids)-voorschriften en procedures. Gaat creatief om met wisselende situaties. Toezicht is overwegend indirect middels overleg. Voorkomende problemen vereisen brede kennis en ruime ervaring. Heeft frequent contacten binnen de eigen afdeling en regelmatig met andere afdelingen op verschillende niveaus. De contacten zijn gericht op afstemming en een vlotte en correcte uitvoering van activiteiten. Geeft leiding aan één of enkele medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met gasten, gericht op de uitwisseling van informatie en het oplossen van storingen. Het gaat daarnaast om contacten met derden, gericht op het geven van opdrachten, het plaatsen van bestellingen, uitwisselen van informatie en controle op uitbesteed werk. Inschattingfouten ten aanzien van planning en uitvoering kunnen leiden tot tijdverlies, extra kosten en irritaties bij gasten. Discretie kan ten aanzien van bepaalde gegevens vereist zijn.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: kantoor, werkplaats, in en rond gebouwen, buiten. Soms minder aangename omstandigheden. Afwisselend lopen, staan, zitten. Enig beeldschermwerk. Ook enige kans op letsel.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris.

Aard van de functie	<p>Technische functie, gericht op onderhoud en storingsoplossing ten aanzien van een breed scala aan voorzieningen. De functie kent leidinggevende, commerciële en administratieve aspecten. Schakelt regelmatig om.</p> <p>Verhoogde accuratesse is vrij regelmatig vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang.</p> <p>Kennis op MBO niveau, aangevuld met cursussen op specifiek vakgebied, middle management en sociale vaardigheden. Bijblijven op beperkt vakgebied.</p>
Werkwijze	<p>Deelt overwegend zelf de tijd in, rekening houdend met afspraken, speelt in op zich aandienende zaken. Stelt (eventueel) afdelingsplanning op. Is gebonden aan (overheids)voorschriften en interne afspraken. Treedt improviserend en initiërend op. Toezicht is vrijwel alleen indirect middels overleg.</p> <p>Voorkomende problemen vereisen brede kennis, ruime ervaring, tact en invoelingsvermogen. Heeft regelmatig contacten binnen de eigen en met andere afdelingen, daarnaast ook met de Directie en/of het Management. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte uitvoering van activiteiten, rapportering en advisering. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten, gericht op de uitwisseling van informatie en het oplossen van storingen. Het gaat daarnaast om contacten met derden (waaronder (onder)aannemers), gericht op leveringen, uitvoering en controle op uitbesteed werk.</p> <p>Plannings- en technische fouten kunnen leiden tot tijdverlies, extra kosten en imagoschade.</p> <p>Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke gegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: kantoor, werkplaats, in en rond gebouwen, buiten. Soms minder aangename omstandigheden. Afwisselend lopen, staan, zitten. Ook enige kans op letsel.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot onderhoud van terreinen, gebouwen, installaties en inventaris en het (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Technische functie, gericht op het leiding geven aan het onderhoud en (technisch) beheer van alle voorzieningen binnen de organisatie. De functie kent ook belangrijke commerciële en administratieve aspecten. De vele onderwerpen van verschillende aard zijn soms gelijktijdig aan de orde en daarbij moet de samenhang worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is vrij regelmatig vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO-niveau, aangevuld met een uitgebreid pakket cursussen op specifiek vakgebied, middle management en sociale vaardigheden. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt overwegend zelf de tijd in, speelt in op zich aandienende zaken. Stelt afdelingsplanning op. Is gebonden aan (overheids)-voorschriften en (mede) zelf vastgestelde procedures en richtlijnen. Treedt improviserend en initiërend op. Toezicht is vrijwel alleen indirect middels overleg. Voorkomende problemen vereisen naast door zeer ruime ervaring verkregen kennis en inzicht ook tact en invoelingsvermogen. Heeft regelmatig contacten binnen de eigen en met andere afdelingen en intensieve contacten met de Directie en (binnen) het Management. De contacten zijn gericht op een correcte informatie-uitwisseling, beleidsvoorbereiding en optimale exploitatie. Geeft leiding aan meerdere, tot een tiental, medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de contacten met gasten, gericht op representatie en klachten- afhandeling. Het gaat daarnaast om contacten met derden (waaronder (onder)aannemers), gericht op offertes, onderhandeling, leveringen, uitvoering en controle op uitbesteed werk. Fouten in planningen, personele aangelegenheden en coördinatie kunnen de motivatie negatief beïnvloeden, de voortgang ernstig verstoren en leiden tot hoge kosten en imagoschade. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke (beleids)gegevens.
Werkomstandigheden	Voornamelijk kantooromstandigheden, daarnaast regelmatig op terrein en in en rond gebouwen. Afwisselend lopen, staan, zitten.

FUNCTIESOORT: ONTVANGST & VEILIGHEID

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 9

FUNCTIESOORT: ONTVANGST & VEILIGHEID**Bereik functieniveaus: 2 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Uitoefenen toegangscontrole
- In- en uitchecken van gasten
- Verstrekken van informatie
- Controleren op veiligheid van gasten en eigendommen
- Bedienen van telefoon
- Reserveringen vastleggen
- Afhandelen van klachten
- Verzorgen alarmmeldingen
- Verlenen van service door verkoop/verhuur
- Toezien op correcte gastenbenadering
- Zorgdragen voor juiste presentatie/inrichting
- Opstellen werkroosters
- Overleggen met nooddiensten
- Coördineren inzet personeel
- Adviseren inzake het (afdelings)beleid
- Verkopen kaarten bezoekers
- Maken van (nachtelijke) rondes
- Zoeken met gasten geschikte kampeerplaats
- Regelen van verkeer bij grote drukte
- Bedienen slagboom
- Schoonhouden ingang
- Inschrijven op recreatieve activiteiten
- Toezien op toepassing ARBO-regels
- Verstrekken van instructies
- (Mede) aannemen van medewerkers
- Zorgdragen realisatie geplande begroting
- Verzorgen zakelijke contacten
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Assistent Receptie
- Baliemedewerker
- Beveiligingsbeambte A
- Beveiligingsbeambte B
- Beveiligingsfunctionaris
- Chef Receptie
- Controleur Toegang
- Front Office Manager
- Gastvrouw
- Hoofd Receptie A
- Hoofd Receptie B
- Medewerker Bewaking
- Medewerker Receptie
- Medewerker Reserveringen
- Medewerker Security A
- Medewerker Security B
- Nachtportier
- Nachtreceptionist
- Parkmedewerker
- Portier/Nachtwaker
- 1e Receptionist
- Receptionist A
- Receptionist B
- Receptionist
- Receptionist/Telefonist
- Telefonist
- Terreincontroleur

Doel

Uitvoeren van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op ontvangst, informatieverstrekking en/of controles op toegang, rust en veiligheid. De functie kent incidenteel administratieve en representatieve elementen.</p> <p>Schakelt af en toe tot regelmatig om.</p> <p>Kennis op VBO niveau of het niveau van vervulde leerplicht, aangevuld met korte oriëntatie op de organisatie.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van het aanbod van aankomende, aanwezige en vertrekkende gasten en gerichte opdrachten. Is gebonden aan geldende instructies en bestaande routines. Enig gevoel om onverwachte situaties juist in te schatten is vereist. Toezicht is direct, eventueel op afstand.</p> <p>Voorkomende problemen zijn van praktische aard en vereisen bij de oplossing vaak begeleiding.</p> <p>Heeft contacten met enkele collega's en leidinggevende. De contacten zijn gericht op soepele voortgang van de werkzaamheden.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft oppervlakkige contacten met gasten/bezoekers, gericht op het geven van informatie en/of aanwijzingen. Onjuiste inschattingen leiden tot irritaties en/of ongewenst bezoek.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten.</p> <p>Afwisselend zitten, lopen, staan.</p> <p>Enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.</p>

Doel

Uitvoeren van ondersteunende, serviceverlenende werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op ontvangst, informatie-verstrekking en/of controles op toegang, rust en veiligheid. De functie kent soms administratieve en representatieve elementen.</p> <p>Schakelt met enige regelmaat om.</p> <p>Accuratesse is met name bij geldhandelingen vereist.</p> <p>Kennis op VBO niveau, aangevuld met ruime oriëntatie op de organisatie en eventueel een enkele (interne) cursus.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van het aanbod van aankomende, aanwezige en vertrekkende gasten of aan de hand van opdrachten. Is gebonden aan geldende instructies en bestaande routines. Speelt in op onverwachte situaties. Toezicht is direct, eventueel op afstand. Voorkomende problemen zijn veelal van praktische aard en vereisen bij de oplossing enige begeleiding of ervaring.</p> <p>Heeft contacten met enkele collega's en leidinggevende. De contacten zijn gericht op afstemming en soepele voortgang van de werkzaamheden.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op het geven van informatie en/of aanwijzingen.</p> <p>Onjuiste inschattingen of niet alert reageren leiden tot irritaties en/of ongewenst bezoek.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten.</p> <p>Afwisselend zitten, lopen, staan.</p> <p>Enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.</p>

Doel

Uitvoeren van deels nog ondersteunende, serviceverlenende werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie gericht op ontvangst, informatie-verstrekking en/of bewaking en controle op veiligheid. De functie kent enige administratieve en representatieve elementen.</p> <p>Schakelt vrij regelmatig om.</p> <p>Accuratesse is met name bij geldhandelingen vereist.</p> <p>Kennis op VBO/MAVO niveau, aangevuld met enkele (interne) cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van het aanbod van aankomende, aanwezige en vertrekkende gasten of aan de hand van opdrachten. Is gebonden aan geldende instructies en bestaande routines. Speelt in op onverwachte situaties. Toezicht is direct, eventueel op afstand. Voorkomende (praktische) problemen vereisen bij de oplossing enige begeleiding of ervaring.</p> <p>Heeft (voornamelijk telefonisch) contacten met verschillende afdelingen. De contacten zijn gericht op doorverwijzing, oproepen, meldingen.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op representatie. Onjuiste inschattingen leiden tot ongewenste of boze gasten/bezoekers. Niet vlotte afhandeling van zaken leidt tot irritaties.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten.</p> <p>Afwisselend zitten, lopen, staan.</p> <p>Eventueel enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.</p>

Doel

Uitvoeren van werkzaamheden bij ontvangst en verblijf van gasten/bezoekers.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op ontvangst, informatie-verstrekking en/of bewaking en controle op veiligheid. De functie kent administratieve, representatieve en soms commerciële elementen, met enige variatie aan onderwerpen. Schakelt regelmatig om. Accuratesse vereist bij sommige werkzaamheden. Er is sprake van bezwarende tijddwang als gevolg van piekmomenten. Kennis op MAVO tot aan MBO niveau, aangevuld met enkele (interne) cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van het aanbod van aankomende, aanwezige en vertrekkende gasten en/of aan de hand van opdrachten. Is gebonden aan vaste procedures en richtlijnen; inspelen op wensen van gasten c.q. op onverwachte situaties (alarmmeldingen) is vereist. Toezicht is vaak direct. Voorkomende problemen zijn overwegend van praktische aard en meestal met enig inzicht en improvisatie zelf op te lossen. Heeft contacten met verschillende afdelingen. De contacten zijn gericht op correcte en efficiënte afhandeling van lopende zaken.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op ondermeer representatie. Fouten bij reserveringen of informatie-verstrekking leiden tot imago- en omzetverlies. Onjuiste inschatting van veiligheidssituaties leidt tot irritaties, (te) late meldingen en kunnen grote gevolgen hebben. Fouten bij werkoverdracht leiden tot tijdverlies.</p>
Werkomstandigheden	<p>Receptie/kantooromstandigheden dan wel wisselende (binnen en buiten) omstandigheden. Veel staan en lopen. Frequent beeldscherm raadplegen. Eventueel enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.</p>

Doel

Uitvoeren van alle receptietaken en het verrichten van bijkomende werkzaamheden dan wel controleren en bewaken van terreinen, gebouwen, in- en uitgaand verkeer en het voorkomen van schade aan personen en eigendommen.

Aard van de functie	Dienstverlenende functie, gericht op serviceverlening aan gasten door ontvangst dan wel door toezicht, gerichte controle en alarmbewaking. De functie kent administratieve, representatieve en soms commerciële of technische elementen met regelmatig wisselende onderwerpen. Schakelt zeer regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is sprake van bezwarende tijddwang als gevolg van piekmomenten. Kennis op MBO niveau, aangevuld met diverse (interne) cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van zich aandienende zaken. Kan voor de overige taken eigen indeling volgen. Is gebonden aan vaste procedures en richtlijnen. Moet effectief en inventief kunnen inspelen op situaties (alarmmeldingen) en adequaat reageren op wensen van gasten. Toezicht is regelmatig direct. Voorkomende problemen vereisen bij de oplossing ruime ervaring en enige tact. Heeft contacten met vrijwel alle afdelingen. De contacten zijn gericht op correcte en efficiënte afhandeling van lopende zaken. Stuurt eventueel medewerker(s) aan.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op representatie, informatie en het bieden van hulp in nood. Onjuiste reserveringen of informatieverstrekking leiden tot imago en/of omzetverlies. Onjuiste inschattingen bij meldingen van alarm, ziekte/ongeval leiden tot onnodige of te late oproep nooddienst(en). Discretie is vereist inzake vertrouwelijke gegevens van bedrijf of gasten.
Werkomstandigheden	Receptie/kantooromstandigheden dan wel wisselende (binnen en buiten) omstandigheden. Veel staan en lopen. Frequent beeldscherm raadplegen. Eventueel enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.

Doel

Uitvoeren van alle receptietaken met bijbehorende werkzaamheden, dan wel controleren en bewaken van terreinen, gebouwen, in- en uitgaand verkeer en het voorkomen van schade aan personen en eigendommen, alsmede eventueel leiding geven aan betreffende werkzaamheden.

Aard van de functie	Dienstverlenende functie, gericht op serviceverlening aan gasten door ontvangst dan wel door toezicht en alarmbewaking. De functie kent leidinggevende, administratieve, representatieve en soms commerciële of technische elementen met steeds wisselende onderwerpen. Schakelt zeer regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is sprake van bezwarende tijddwang als gevolg van piekmomenten. Kennis op MBO niveau, aangevuld met diverse (interne) cursussen tot op middle management niveau.
Werkwijze	Deelt voor een deel de tijd in op basis van zich aandienende zaken. Kan voor het overige eigen indeling volgen en zelf de prioriteiten stellen. Is voor een groot deel gebonden aan vaste procedures en richtlijnen. Moet effectief en inventief kunnen inspelen op situaties en adequaat kunnen reageren op wensen van gasten. Toezicht is nauwelijks direct. Voorkomende problemen vereisen bij de oplossing ruime ervaring, tact en een goed inschattingsvermogen. Heeft contacten met vrijwel alle afdelingen en op verschillende niveaus. De contacten zijn gericht op informatie-overdracht en op vlotte en correcte afhandeling van lopende zaken. Geeft leiding aan één of enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op representatie, afhandeling van klachten en het bieden van hulp in nood. Incorrecte administratieve verwerking leidt tot financiële schade. Niet signaleren van onveilige situaties leidt tot ongevallen, schadeclaims. Discretie is vereist inzake vertrouwelijke gegevens van bedrijf of gasten.
Werkomstandigheden	Receptie/kantooromstandigheden dan wel wisselende (binnen en buiten) omstandigheden. Veel staan en lopen. Frequent beeldscherm raadplegen. Eventueel enige kans op letsel als gevolg van agressiviteit.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot receptie- en beveiligingstaken.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op coördinatie van en leiding geven aan alle receptie- en beveiligingstaken. De functie kent ook administratieve, commerciële en/of technische elementen met wisselende onderwerpen, vaak ook van representatieve aard. Schakelt zeer regelmatig om. Accuratesse is vereist. Er is incidenteel sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met diverse cursussen op middle management niveau. Bijblijven op vakgebied.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in afhankelijk van agenda en gegeven planningen. Ad hoc zaken dringen zich op. Stelt in voorkomend geval zelf de prioriteiten. Is gebonden aan mede zelf vastgestelde procedures en richtlijnen. Neemt in specifieke situaties initiatieven en heeft daarbij eigen inbreng. Toezicht is overwegend indirect door overleg. Voorkomende problemen vereisen bij de beoordeling van situaties en in de omgang met gasten veel door ruime ervaring verkregen inzicht. Heeft contacten met de Directie, het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op uitvoering, informatie-uitwisseling en beleidszaken. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op representatie, afhandeling van klachten. Contacten met nooddiensten, instellingen, leveranciers ten behoeve van het optimaal functioneren van de dienstverlening. Niet onderkennen van onveilige situaties leidt tot ongevallen, claims. Onjuiste planningen inzet medewerkers leiden tot irritaties. Discretie is vereist inzake vertrouwelijke personeels- en bedrijfsgegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Overwegend kantooromstandigheden. Afwisselend zitten, lopen, staan. Werkt regelmatig aan beeldscherm.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten met betrekking tot receptie- en beveiligingstaken en het (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Dienstverlenende functie, gericht op coördinatie, beheer en leiding geven aan alle receptie- en beveiligingstaken. De functie kent administratieve en regelmatig commerciële en/of technische elementen, elk met verschillende onderwerpen die soms gelijktijdig aan de orde zijn en waarbij de samenhang moet worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om. Accuratesse is vereist. Er is incidenteel sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO niveau, aangevuld met diverse cursussen op middle management niveau. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd in, rekening houdend met plannings en agenda. Ad hoc zaken dringen zich op. Stelt meestal zelf de prioriteiten. Is gebonden aan mede zelf vastgestelde procedures en richtlijnen. Neemt in specifieke situaties initiatieven en heeft daarbij eigen inbreng. Speelt creatief in op nieuwe ontwikkelingen. Toezicht is indirect door overleg en rapportage. Voorkomende problemen vereisen bij de beoordeling van situaties en in de omgang met gasten diepgaand door ruime ervaring verkregen inzicht. Heeft (eventueel intensieve) contacten met (/binnen) de Directie, het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling, beleidsvoorbereiding en optimale exploitatie. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten/bezoekers, gericht op representatie, afhandeling van klachten. Contacten met nooddiensten, instellingen, leveranciers ten behoeve van beleidsafspraken, zakelijke voorzieningen. Fouten in plannings, coördinatie verstoren een optimale voortgang. Personele aangelegenheden inzake bezetting, motivatie. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake vertrouwelijke personeels- en bedrijfsgegevens c.q. beleidsvoornemens.
Werkomstandigheden	Overwegend kantooromstandigheden. Afwisselend zitten, lopen, staan. Werkt met enige regelmaat aan beeldscherm.

FUNCTIESOORT: VOEDSELBEREIDEN & BEDIENEN

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 9

FUNCTIESOORT: VOEDSELBEREIDEN & BEDIENEN**Bereik functieniveaus: 2 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Wassen/snijden van groenten
- Schoonmaken keuken/restaurant/inventaris
- Ontvangen en bedienen van gasten
- Opdekken van tafels
- Klaarmaken van gerechten ter uitgifte
- Bereiden van gerechten
- Beheren van voorraden
- Opmaken bestellingen bij leveranciers
- Controleren van leveringen
- Instrueren medewerkers
- Bewaken kwaliteit en hygiëne
- Voorbereiden (warme en koude) buffetten
- Toezien op correct uiterlijk en optreden
- Vaststellen producten assortiment
- Beoordelen medewerkers
- Aanvullen dranken in koelkasten
- Afvoeren vuil serviesgoed
- Afbakken voorgebakken frites
- Assisteren bij het uitserveren
- Spoelen en poleren van glazen
- Opnemen bestellingen
- Portioneren en garneren
- Afrekenen met gasten
- Adviseren menu/wijnkeuze
- Plannen personele bezetting
- Toezien op correcte inrichting en mise-en-place
- Opstellen planning
- (Mede) opstellen van budgetten
- Analyseren omzetcijfers
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Barbediening
- Algemeen Medewerker Horeca
- (Allround) Plaza Medewerker
- Assistent Keuken
- Assistent Kok
- Assistent Hoofd Horeca
- Barkeeper
- Beheerder Horeca
- Chef Horeca
- Chef-kok A
- Chef-kok B
- Chef-kok C
- Controller Food & Beverage
- Hoofd Horeca
- Hoofd Keuken
- Hulpmedewerker Frituur
- Hulpmedewerker Horeca
- Kantinebeheerder
- Kantinehulp
- Kantinemedewerker
- Kelner
- 1e Kok
- Kok
- Kok Productie
- Medewerker Bar
- 1e Medewerker Bediening
- Medewerker Bediening
- Medewerker Keuken
- Medewerker Magazijn
- Medewerker Ontbijt
- Medewerker Snackbar
- Ober/Kok
- Parkmedewerker
- Restaurant Kok
- Restaurantmanager
- Serveerster

Doel

Uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende werkzaamheden in keuken en/of restaurant.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op het uitvoeren van eenvoudige, ondersteunende werkzaamheden in keuken en/of restaurant. De werkzaamheden vertonen soms enige variatie; routine speelt een grote rol. Schakelt af en toe tot regelmatig om. Kennis op VBO niveau dan wel vervulde leerplicht niveau, aangevuld met korte oriëntatie op het werk.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van strikte aanwijzingen; volgt dan vaste routines. Is gebonden aan voorgeschreven aanpak en instructies. Hygiënisch werken is vereist. Toezicht is direct en vrijwel permanent aanwezig. Voorkomende problemen zijn altijd van praktische aard, de leidinggevende is snel bereikbaar. Heeft vrij regelmatig contacten binnen de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op een vlotte afhandeling van eigen werkzaamheden.
Zakelijk risico	Het betreft de incidentele contacten met gasten, gericht op eenvoudige informatie-overdracht. Uitvoeringsfouten kunnen leiden tot tijdverlies en irritaties.
Werkomstandigheden	Restaurant-, keuken-, magazijnomgeving. Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, tillen, sjuuwen. Enig kans op letsel als gevolg van snijden e.d.

Doel

Uitvoeren van bediening en ondersteunende werkzaamheden in keuken, restaurant en/of bar dan wel het bereiden en verkopen van snacks.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op bediening van eenvoudige gerechten en/of het verlenen van veelal ondersteunende activiteiten in keuken, restaurant en/of bar, dan wel op het klaarmaken en/of verkopen van eenvoudige snacks. De werkzaamheden vertonen enige variatie; routine speelt regelmatig nog een rol. Schakelt doorgaans vrij regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Kennis op VBO niveau, aangevuld met korte oriëntatie op de organisatie.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van opdrachten c.q. op toeloop van gasten. Is gebonden aan instructies en procedures. Hygiënisch werken is vereist. Toezicht is direct en vrijwel permanent aanwezig. Voorkomende problemen zijn van praktische aard, de leidinggevende is meestal snel bereikbaar. Heeft vrij regelmatig contacten met directe collega's en de leidinggevende. De contacten zijn gericht op een vlotte voortgang.
Zakelijk risico	Het betreft de regelmatige contacten met gasten, gericht op eenvoudige informatie-overdracht bij bediening. Fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot tijd- en/of kwaliteitverlies en eventueel tot imagooverlies; afrekenfouten kunnen leiden tot financieel verlies.
Werkomstandigheden	Restaurant- en/of keukenomgeving. Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, reiken, tillen. Soms sjouwen. Kans op letsel als gevolg van hete schalen, borden, kooktoestellen, snijden.

Doel

Opnemen en uitvoeren van bestellingen van gasten dan wel het bereiden van gerechten.

Aard van de functie	<p>Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op bereiden en/of (uit)serveren van gerechten en/of dranken.</p> <p>De werkzaamheden vertonen enige variatie; routine speelt soms nog een rol. Schakelt vrij regelmatig om. Verhoogde accuratesse is vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang.</p> <p>Kennis op VBO niveau met primair leerlingstelsel, aangevuld met interne cursus(sen).</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van toeloop gasten, opdrachten en gegeven plannings. Is gebonden aan procedures en etiquette-regels. Hygiënische omgang met produkten is vereist.</p> <p>Toezicht is direct maar niet permanent aanwezig.</p> <p>Voorkomende problemen zijn van praktische aard en zijn meestal met enig inzicht zelf op te lossen, terugvallen op de leidinggevende is mogelijk.</p> <p>Heeft frequent contacten met voornamelijk de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte bediening van gasten.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met gasten, gericht op correcte bediening.</p> <p>Fouten bij afrekenen kunnen leiden tot financiële schade, overige fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot kwaliteit- en imagooverlies.</p>
Werkomstandigheden	<p>Restaurant- en/of keukenomgeving. Veel lopen en staan, regelmatig bukken, reiken, tillen. Soms sjouwen. Kans op letsel als gevolg van hete schalen, borden, kooktoestellen, snijden.</p>

Doel

Opnemen en uitvoeren van bestellingen van gasten dan wel het bereiden van gerechten en aanverwante werkzaamheden.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op ontvangen van gasten en (uit)serveren van gerechten en/of dranken dan wel op bereiden en server klaar maken van gerechten. De werkzaamheden vertonen variaties met soms administratieve en commerciële elementen. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is vereist. Er is soms sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op VBO niveau met voortgezette opleiding leerlingstelsel, aangevuld met interne cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd effectief in op basis van toeloop gasten en gegeven planningen. Is gebonden aan procedures en etiquette-regels. Hygiënische omgang met produkten is vereist alsmede commerciële instelling ten aanzien van extra bestellingen. Toezicht is vaak direct maar weinig intensief. Voorkomende problemen kunnen doorgaans op grond van ervaring zelf worden opgelost. Heeft frequent contacten binnen de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op een efficiënte en correcte bediening van gasten. Stuurt één of enkele medewerkers aan.
Zakelijk risico	Het betreft de soms intensieve contacten met gasten, gericht op correcte bediening. Fouten bij afrekenen kunnen leiden tot financiële schade. Verkeerd inschatten van de tijd, overige fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot kwaliteit- en imago-verlies.
Werkomstandigheden	Restaurant- of keukenomgeving. Veel lopen en staan, regelmatig bukken, reiken, tillen. Soms sjouwen. Kans op letsel als gevolg van hete schalen, borden, kooktoestellen, snijden.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan activiteiten (in klein tot middelgroot restaurant) ter bediening van gasten dan wel ter bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.

Aard van de functie	<p>Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op ontvangen van gasten en (uit)serveren van gerechten en/of dranken dan wel op het bereiden en serveren klaar maken van gerechten en menu's. De functie kent leidinggevende en enige administratieve en commerciële aspecten.</p> <p>Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is vereist.</p> <p>Er is regelmatig sprake van enige bezwarende tijddwang.</p> <p>Kennis op MBO niveau, aangevuld met enkele (specialistische) vakcursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd effectief in op basis van toeloop van gasten en planning. Moet inspelen op ad hoc situaties. Is gebonden aan procedures en etiquette-regels. Hygiënische omgang met en bereiding van gerechten is vereist. Neemt initiatieven ter realisering van optimale resultaten. Toezicht is weinig direct en weinig intensief.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen op grond van kennis en ervaring in veel gevallen zelf worden opgelost.</p> <p>Heeft intensief contacten binnen de eigen afdeling.</p> <p>De contacten zijn gericht op afstemming en optimale voortgang.</p> <p>Geeft leiding aan enkele medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op bediening en overige serviceverlening.</p> <p>Het gaat tevens om contacten met leveranciers, gericht op bestellingen. Planningsfouten kunnen leiden tot leegloop en lange wachttijden.</p> <p>Verkeerd inschatten van de tijd, overige fouten en onhygiënisch werken kunnen leiden tot kwaliteit- en imagoverlies.</p>
Werkomstandigheden	<p>Restaurant- of keukenomgeving. Veel lopen en staan.</p> <p>Regelmatig bukken, reiken, tillen.</p> <p>Kans op letsel bij bediening of bereiding.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan activiteiten (in een middelgroot tot groot restaurant) ter bediening van gasten dan wel ter bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op het scheppen van optimale voorwaarden ten aanzien van ontvangst en bediening van gasten dan wel op het bereiden en serveren klaar maken van gerechten en uitgebreide menu's. De functie kent leidinggevende en ook administratieve en commerciële aspecten. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is vereist. Er is regelmatig sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met een cursus leiding geven en (specialistische) vakcursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd effectief in op basis van mede zelf op te stellen planning en toeloop gasten. Moet inspelen op ad hoc situaties. Is gebonden aan procedures en etiquette-regels. Hygiënische omgang met en bereiding van gerechten is vereist. Geeft mogelijkheden aan en neemt initiatieven ter realisering van optimale resultaten. Toezicht is nauwelijks direct. Voorkomende problemen kunnen op grond van kennis en ervaring zelf worden opgelost. Heeft intensief contact met collega's en leidinggevenden binnen en buiten eigen afdeling. De contacten zijn gericht op afstemming en optimale voortgang. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op bediening en overige serviceverlening. Het gaat tevens om contacten met leveranciers, gericht op bestellingen, afstemming en controle. Inefficiënte planning en werkverdeling kunnen leiden tot leegloop, lange wachttijden en aantasting van het hoge kwaliteitsniveau. Een verminderd kwaliteitsniveau en onhygiënisch werken kunnen leiden tot imagooverlies.
Werkomstandigheden	Restaurant- of keukenomgeving. Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, reiken, tillen. Kans op letsel bij bediening of bereiding.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten (in een groot restaurant) ter realisering van bediening van gasten dan wel ter (voor)bereiding van gerechten en menu's met aanverwante werkzaamheden.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op het scheppen van optimale voorwaarden ten aanzien van ontvangst en bediening van gasten dan wel op het bereiden en serveren klaar maken van een veelheid aan verschillende gerechten, menu's en buffetten. De functie kent leidinggevende, administratieve en commerciële aspecten met onderwerpen van verschillende aard. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is vereist. Er is regelmatig sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met een cursus leiding geven en diverse (specialistische) vakcursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd effectief in op basis van ook zelf op te stellen planning en toeloop gasten. Moet steeds inspelen op ad hoc situaties. Is gebonden aan procedures en etiquette-regels. Hygiënische omgang met en bereiding van gerechten is vereist. Creëert mogelijkheden en neemt initiatieven ter realisering van optimale resultaten. Toezicht is overwegend indirect middels overleg. Voorkomende problemen, soms van aanmerkelijk niveau, vereisen bij de oplossing overzicht en ruime ervaring. Heeft intensief contacten met collega's en leidinggevendens binnen en buiten eigen afdeling. De contacten zijn gericht op efficiënte uitvoering, voortgang en afstemming van activiteiten. Geeft leiding aan medewerkers tot enkele tientallen.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op optimale serviceverlening. Het gaat tevens om contacten met leveranciers, gericht op bestellingen, afstemming en controle. Inefficiënte planning en werkverdeling kunnen leiden tot leegloop, lange wachttijden en aantasting van het hoge kwaliteitsniveau. Een verminderd kwaliteitsniveau en onhygiënisch werken kunnen leiden tot imagoverlies. Onjuiste aanpak van personele zaken kan tot irritaties leiden. Tijdig herstel van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake personele of andere vertrouwelijke gegevens.
Werkomstandigheden	Restaurant- of keukenomgeving. Veel lopen en staan. Regelmatig bukken, reiken, tillen. Kans op letsel bij bediening of bereiding.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten ter realisering van gestelde doelen ten aanzien van omzet en resultaat en het (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Voedselbereidings- en/of bedieningsfunctie, gericht op coördinatie, beheer en leiding geven aan de activiteiten in één of meerdere restaurant(s). De functie kent belangrijke administratieve, commerciële en technische aspecten. De werkzaamheden vertonen veel verschillende onderwerpen, soms gelijktijdig aan de orde; de samenhang moet dan worden overzien. Schakelt regelmatig tot frequent om. Verhoogde accuratesse is vereist. Er is regelmatig sprake van enige bezwarende tijddwang. Kennis op tenminste MBO niveau, aangevuld met cursus(sen) op middle management niveau. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd grotendeels zelf in op basis van planningen en agenda. Ad hoc zaken dringen zich op. Is gebonden aan algemene bedrijfsrichtlijnen en binnen de afdeling aan de mede zelf vastgestelde procedures. Signaleert verbeteringsmogelijkheden. Speelt creatief in op nieuwe situaties. Creëert mogelijkheden en neemt initiatieven ter realisering van optimale resultaten. Toezicht is indirect middels overleg. Voorkomende problemen, vaak van aanmerkelijk niveau, vereisen bij de oplossing overzicht en ruime ervaring. Heeft wisselend intensief contacten met medewerkers eigen afdeling, de Directie, (binnen) het Management en andere afdelingen. De contacten zijn gericht op informatie-uitwisseling, beleidsvoorbereiding en op optimale exploitatie. Geeft leiding aan meerdere tientallen medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op klacht-afhandeling en representatie. Het gaat tevens om contacten met leveranciers, gericht op onderhandelingen, opdrachten, afstemming en controle. Fouten in planning, coördinatie, personele zaken en regelgeving kunnen leiden tot ernstige verstoring van de voortgang, inefficiënt handelen en ernstig imagooverlies. Tijdig herstel van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake personele en bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Variërend: van kantooromstandigheden tot restaurant en keuken. Afwisselend zitten, lopen, staan. Regelmatig raadplegen van beeldscherm.

FUNCTIESOORT: WINKELVERKOOP

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 9

FUNCTIESOORT: WINKELVERKOOP**Bereik functieniveaus: 2 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Aanvullen en ordenen van vakken
- Beprijzen artikelen
- Afrekenen
- Informeren van klanten
- Opnemen te bestellen artikelen
- Controleren leveringen
- Verkoop-klaarmaken artikelen
- Opmaken kas
- Plannen inzet personeel
- Optimaliseren winkelinrichting
- Signaleren en inspelen op trends
- Analyseren verkoopresultaten
- Afhandelen van klachten
- Schoonmaken/opruimen
- Afwegen
- Beheren van voorraad
- Kas opmaken, verzorgen administratie
- Verzorgen urenregistratie en bewaken van de bezetting
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Hoofd Supermarkt
- Hoofd Winkelverkoop
- Kassier/Kassiëre
- 1e Medewerker Kruidenierswaren
- Medewerker Kruidenierswaren
- Medewerker Shops A/B
- 1e Medewerker Supermarkt
- Medewerker Supermarkt
- Medewerker Brood
- Medewerker Winkel
- Medewerker Kiosk
- Medewerker Magazijn
- Medewerker Plaza
- Medewerker Retail Kassa
- Medewerker Slagerij
- Medewerker Slijterij
- Medewerker Vers
- Parkmedewerker
- Slager
- Verkoper
- Winkelbediende
- Winkelbeheerder

Doel

Uitvoeren van eenvoudige ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop.

Aard van de functie	<p>Commerciële functie, gericht op voornamelijk ondersteunende activiteiten bij het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop en incidenteel bij het helpen van klanten. Schakelt met enige regelmaat om tussen (deel)taken en klanten. Accuratesse vereist bij bepaalde taken. Kennis op vervulde leerplicht niveau, aangevuld met een kennismaking met het werk van enkele uren.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op strikte aanwijzing, prioriteiten worden gegeven; de aanpak verloopt geheel volgens bekende routines. Is gebonden aan strikte procedures. Toezicht is direct; leidinggevende is altijd direct bereikbaar. Voorkomende problemen zijn van praktische aard. Heeft niet intensieve contacten met directe collega's. De contacten zijn gericht op correcte uitvoering van de eigen taak.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de eventuele contacten met klanten, gericht op serviceverlening en contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers. Niet goed uitvoeren van eenvoudige opdrachten en fouten of onachtzaamheden bij het (incidenteel voorkomende) afrekenen kunnen eventueel leiden tot in- en externe irritaties.</p>
Werkomstandigheden	<p>Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Langdurig staan en veel (trap)lopen. Veel tillen, bukken en rekken.</p>

Doel

Het helpen van klanten en uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij de winkelverkoop.

Aard van de functie	<p>Commerciële functie, gericht op het helpen van klanten en verrichten van ondersteunende activiteiten bij het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop.</p> <p>Schakelt met enige regelmaat om tussen taken en klanten.</p> <p>Accuratesse is vereist bij controle van binnengekomen goederen en afrekenen. Kennis op VBO-B niveau, aangevuld met korte oriëntatie op het werk.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op aanwijzing, prioriteiten worden gegeven; de aanpak verloopt grotendeels volgens bekende routines.</p> <p>Is gebonden aan strikte procedures en richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Toezicht is direct; leidinggevende is altijd direct bereikbaar.</p> <p>Voorkomende problemen zijn voornamelijk van praktische aard.</p> <p>Heeft niet intensieve contacten met directe collega's, voornamelijk binnen de winkel. De contacten zijn gericht op vlotte voortgang.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met klanten, gericht op serviceverlening en afrekenen. Het gaat tevens om contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers.</p> <p>Niet goed uitvoeren van opdrachten en fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot in- en externe irritaties.</p>
Werkomstandigheden	<p>Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Langdurig staan en veel (trap)lopen. Veel tillen, bukken en rekken.</p>

Doel

Uitvoeren van voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop.

Aard van de functie	<p>Commerciële functie, gericht op (meer) actieve verkoop, het helpen van klanten en het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop.</p> <p>Schakelt regelmatig om tussen taken en klanten.</p> <p>Accuratesse is vereist bij controle van binnengekomen goederen en afrekenen.</p> <p>Kennis op VBO-B niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in grotendeels op aanwijzing, prioriteiten worden gegeven. Is gebonden aan procedures en richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Toezicht is veelal direct; leidinggevende is doorgaans direct bereikbaar.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen meestal vrij gemakkelijk zelfstandig worden opgelost. Heeft niet intensieve contacten met directe collega's, voornamelijk binnen de winkel.</p> <p>De contacten zijn gericht op vlotte voortgang.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met klanten, gericht op serviceverlening en verkoop. Het gaat tevens om contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers.</p> <p>Niet goed uitvoeren van werkzaamheden en fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot in- en externe irritaties.</p>
Werkomstandigheden	<p>Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Langdurig staan en veel (trap)lopen. Veel tillen, bukken en rekken.</p>

Doel

Uitvoeren van voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop ook van vakartikelen.

Aard van de functie	<p>Commerciële functie, gericht op actieve verkoop van vakartikelen, het helpen van klanten en het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop. De functie kent elementen van kassabeheer, registratie, opnemen van bestellingen. Voert diverse aanvullende taken uit. Schakelt frequent om tussen onderwerpen en klanten. Accuratesse is met name bij het afrekenen vereist.</p> <p>Kennis op VBO-B niveau, aangevuld met een ruime oriëntatie op het werk en een cursus Verkooptechniek.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op basis van het aanbod van klanten; voor een aantal taken staan vaste tijdstippen. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Toezicht is niet permanent.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen doorgaans op grond van enige ervaring zelfstandig worden opgelost.</p> <p>Heeft contacten met collega's binnen en buiten de winkel. De contacten zijn gericht op afstemming en vlotte voortgang.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening en verkoop. Het gaat tevens om contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers (ook in verband met bestelling). Niet goed uitvoeren van registraties, controles en overige werkzaamheden, alsmede fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot in- en externe irritaties en belemmering van de voortgang.</p>
Werkomstandigheden	<p>Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Soms lang staan en veel (trap)lopen, tillen, bukken en rekken.</p>

Doel

Uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop ook van vakartikelen.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op actieve verkoop van vakartikelen, het helpen van klanten en het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop. De functie kent elementen van kassabeheer, registratie, voorraadbeheer, bestelling e.d. Voert diverse aanvullende en ad hoc taken uit. Schakelt frequent om tussen onderwerpen en klanten. Accuratesse is met name bij het afrekenen vereist. Kennis op MAVO/VBO-C niveau, aangevuld met cursussen Verkooptechniek e.d.
Werkwijze	Deelt de tijd in op basis van het (verwacht) aanbod van klanten; voor een aantal taken staan vaste tijdstippen. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Neemt indien nodig moeilijker klanten of klanten met klachten over van collega's. Toezicht is regelmatig indirect. Voorkomende problemen kunnen doorgaans op grond van ervaring zelfstandig worden opgelost. Heeft intensieve contacten met collega's en eventueel leidinggevendenden binnen en buiten de winkel. De contacten zijn gericht op efficiënte voortgang. Stuurt eventueel één of hooguit enkele (beginnende) collega's aan.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, verkoop en klachtenafhandeling. Het gaat tevens om contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers (ook in verband met de bestelling). Niet goed uitvoeren (of eventueel laten uitvoeren) van registraties, controles en overige werkzaamheden alsmede fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot belemmering van de voortgang, financiële schade en imagooverlies.
Werkomstandigheden	Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Soms lang staan en veel (trap)lopen, tillen, bukken en rekken.

Doel

Uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de winkelverkoop inclusief vakartikelen alsmede leiding geven aan (een deel van) betreffende werkzaamheden.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op winkelverkoop inclusief vakartikelen (slagerij, bakkerij, drogisterij e.d.), het helpen van klanten en het scheppen van optimale voorwaarden voor winkelverkoop. De functie kent elementen van kassabeheer, administratie, voorraadbeheer, bestellen/inkopen, leiding geven e.d. Voert diverse aanvullende en ad hoc taken uit. Schakelt frequent om tussen onderwerpen en klanten. Accuratesse met name bij het afrekenen vereist. Er is sprake van bezwarende tijddwang bij bestellingen en andere regelende taken. Kennis op MAVO/VBO-C niveau, aangevuld met diverse vakgerichte cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd in binnen aangegeven grenzen, rekening houdend met (verwacht) aanbod van klanten. Voor bepaalde taken staan vaste tijdstippen. Is gebonden aan procedures. Geeft zelf vorm aan de klantbenadering. Signaleert eventuele verbeteringsmogelijkheden ten aanzien van de presentatie van producten en/of de werkwijze van medewerkers; neemt initiatieven. Neemt in voorkomende gevallen inkoopbeslissingen. Toezicht is vaak indirect. Voorkomende problemen kunnen doorgaans op grond van specialistische ervaring zelfstandig worden opgelost. Heeft intensieve contacten met collega's en leidinggevendenden binnen en buiten de winkel. De contacten zijn gericht op efficiënte voortgang en afstemming. Geeft leiding aan enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, verkoop en klachtenafhandeling. Het gaat tevens om contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers in verband met inkoop. Niet goed uitvoeren (of laten uitvoeren) van registratie/administratie, controles en overige werkzaamheden alsmede fouten of onachtzaamheden bij het afrekenen kunnen leiden tot belemmering van de voortgang, financiële schade en imagoschade.
Werkomstandigheden	Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Soms lang staan en veel (trap)lopen, tillen, bukken en rekken.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten binnen een winkel.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op beheer en coördinatie van de verkoop in een zelfstandige winkel of filiaal. De functie kent leidinggevende, administratieve en soms technische aspecten. Steeds wisselende onderwerpen. Schakelt frequent om tussen onderwerpen. Accuratesse is met name bij administratie en inkoop vereist. Er is sprake van bezwarende tijddwang bij diverse (onverwachte) regelende taken. Kennis op HAVO niveau, aangevuld met een cursus leiding geven en diverse overige (specialistische) cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd grotendeels zelf in. Bepaalde momenten staan vast. Is gebonden aan (mede) zelf bepaalde procedures. Signaleert eventuele verbeterings- mogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de presentatie van producten, de werkwijze van medewerkers; neemt initiatieven. Neemt inkoop- en andere (eventueel tactische) beslissingen. Toezicht voornamelijk in de vorm van overleg. Voorkomende problemen kunnen van aanmerkelijk niveau zijn en een (leidinggevende) ervaring vereisen. Heeft intensieve contacten met collega's binnen en buiten de winkel alsmede met andere leidinggevenden. De contacten zijn gericht op efficiënte uitvoering van activiteiten, rapportering en advisering. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, verkoop en klachtenafhandeling. Het betreft tevens contacten met aanleverende chauffeurs, leveranciers in verband met inkoop, service verlenende bedrijven en (een) uitzendbureau(s). Niet effectief en efficiënt coördineren van de winkel en fouten of onachtzaamheden bij het bijspringen kunnen leiden tot stagnatie van de voortgang, ernstige financiële schade en imagoschade. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake personele of overige vertrouwelijke gegevens.
Werkomstandigheden	Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Soms lang staan en veel (trap)lopen, tillen, bukken en rekken.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten ter realisering van gestelde doelen ten aanzien van omzet en resultaat en het (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op beheer en coördinatie van de verkoop in één grote zelfstandige winkel of filiaal dan wel enkele winkels/filialen. De functie kent leidinggevende, administratieve en technische aspecten. Steeds wisselende onderwerpen; de samenhang moet steeds worden overzien. Schakelt frequent om tussen onderwerpen. Accuratesse is met name bij administratie en inkoop vereist. Er is sprake van bezwarende tijddwang bij diverse (onverwachte) regelende taken. Kennis op MBO niveau, aangevuld met een cursus middle management en diverse overige cursussen. Bijblijven op vakgebied.
Werkwijze	Deelt zelf de tijd in rond afspraken en enkele vaste (vergader-) momenten. Is gebonden aan mede zelf bepaalde procedures. Signaleert verbeterings- mogelijkheden ten aanzien van uiteenlopende zaken binnen en buiten de winkel. Initieert ontwikkelingen. Neemt inkoop- en andere operationele en tactische beslissingen. Toezicht voornamelijk in de vorm van (informeel) overleg. Voorkomende problemen zijn van aanmerkelijk niveau en vereisen een specifieke (leidinggevende) ervaring. Heeft intensieve contacten met collega's binnen en buiten de winkel alsmede met andere leidinggevendenden (mede Management) en Directieleden. De contacten zijn gericht op optimale exploitatie, beleidsvoorbereiding en informatie-uitwisseling. Geeft leiding aan medewerkers tot enkele tientallen.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met klanten, gericht op service-verlening, verkoop en klachtenafhandeling. Het betreft tevens contacten met aanleverende chauffeurs, diverse leveranciers en service verlenende bedrijven in verband met inkoopbeslissingen alsmede uitzendbureaus en instanties. Niet effectief en efficiënt coördineren van de winkel en fouten of onachtzaamheden bij het bijspringen kunnen leiden tot stagnatie van de voortgang, ernstige financiële schade, een negatief totaalresultaat en imagoschade. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist inzake personele of overige vertrouwelijke gegevens/beleidsvoornemens.
Werkomstandigheden	Winkelomstandigheden met eventueel licht hinderlijke factoren als hoge temperaturen of tocht. Incidenteel lang staan of zitten en (trap)lopen.

FUNCTIESOORT: LEISURE EN SPORT

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 9

FUNCTIESOORT: LEISURE EN SPORT**Bereik functieniveaus: 2 t/m 9****Activiteiten ten aanzien van:**

- Ordelijk houden van recreatie-ruimten
- Beheren van faciliteiten
- Informeren gasten
- Optreden als entertainer
- Toezicht houden
- Organiseren van sport, spel en overige activiteiten
- Begeleiden en uitvoeren van activiteiten
- Reserveren van middelen/faciliteiten
- Verhuren middelen/faciliteiten/kaartverkoop
- Coördineren/plannen activiteiten
- Inkopen middelen, inhuren entertainers/ ondersteunende krachten
- Bewaken budgetten
- Rapporteren
- Bedienen van installaties/attracties
- Uitvoeren van registrerende/administrerende taken
- (Mede) beheren van installaties/attracties/ faciliteiten
- Verstrekken van instructies
- Uitvoeren van personele taken
- Adviseren over het te voeren Leisure en sport beleid
- Spelen van "characters"
- Voorkomen onveilig gedrag/onveilige situaties
- Instructie geven aan groepen gasten

Voorkomende functiebenamingen:

- 1e Badmeester
- Badmeester
- Discjockey
- Entertainer
- Gastheer/Gastvrouw
- Havenmedewerker
- Hoofd Recreatie
- Hoofd Sport & Entertainment
- Hoofd Zwembad
- Hulpbadmeester
- Kinderjuf
- 1e Medewerker Zwembad
- Medewerker Zwembad A
- Medewerker Zwembad B
- Medewerker Zwembad
- Medewerker Attractiepunten
- Medewerker Crèche
- Medewerker Midgetgolf
- Medewerker Recreatiewerk
- Medewerker Sport & Entertainment
- Medewerker Sport & Entertainment A
- Medewerker Sport & Entertainment B
- Medewerker Sportbalie
- Medewerker Verhuur
- Medewerker Verhuur A
- Medewerker Verhuur B
- Medewerker Watersport
- Medewerker Zwembadbalie
- Parkmedewerker
- Recreatiehulp
- Recreatieleider
- Sport- & Spelleider
- Surfinstructeur
- Zweminstructeur
- Fitnessinstructeur

Doel

Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Ondersteunende leisure- en sportfunctie, gericht op werkzaamheden die overheersend routinematig van aard zijn. De functie kent meerdere aspecten/deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt voor. Schakelt af en toe om tussen het beperkte aantal deeltaken en onderwerpen. Er is incidenteel sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op het niveau van enkele jaren voortgezet onderwijs, aangevuld met een oriëntatie op het werk van enkele uren tot een dag.
Werkwijze	Deelt de tijd in binnen een gegeven tijdschema. Is gebonden aan een aantal duidelijke regels en voorschriften met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden. Toezicht is soms beperkt maar de leiding is snel bereikbaar. Voorkomende problemen zijn op basis van "gezond verstand" makkelijk zelf op te lossen. Heeft beperkte contacten met directe collega's. De contacten zijn gericht op (informele) afstemming.
Zakelijk risico	Het betreft de niet intensieve contacten met gasten, gericht op eventueel informeren. Niet optimale presentatie of andere fouten kunnen leiden tot in- en eventueel externe irritatie.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Wisselende omstandigheden. Eventueel hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Uitvoeren van eenvoudige operationele werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Uitvoerende leisure- en sportfunctie, gericht op werkzaamheden waarbij eenzelfde gedragslijn kan worden gevolgd. De functie kent meerdere aspecten/deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt soms voor. Schakelt met enige regelmaat om tussen het beperkt aantal deeltaken en onderwerpen. Accuratesse kan een rol spelen bij registrerende taken of bijvoorbeeld kaartverkoop. Er is incidenteel sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MAVO/VBO niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk van enkele dagen.
Werkwijze	Deelt de tijd in volgens een dagelijks vast patroon. Is gebonden aan een aantal duidelijke regels en richtlijnen. Toezicht is soms beperkt maar de leiding is doorgaans snel bereikbaar. Voorkomende problemen van praktische aard zijn op basis van "gezond verstand" zelf op te lossen. Heeft contacten met (directe) collega's. De contacten zijn gericht op informele afstemming.
Zakelijk risico	Het betreft de weinig intensieve contacten met gasten, gericht op informeren. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van taken kunnen leiden tot in- en eventueel externe irritatie.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Wisselende omstandigheden. Eventueel hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Uitvoeren van operationele werkzaamheden bij activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Uitvoerende leisure- en sportfunctie / toezichhoudende functie, gericht op werkzaamheden waarbij doorgaans eenzelfde gedragslijn kan worden gevolgd. De functie kent meerdere aspecten/deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt regelmatig voor. Schakelt vrij regelmatig om tussen deeltaken en onderwerpen. Accuratesse speelt een rol bij registrerende taken of bijvoorbeeld kaartverkoop. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op MAVO niveau, aangevuld met een ruime oriëntatie op het werk en eventuele (interne) cursussen van vakinhoudelijke of algemene aard.
Werkwijze	Deelt de tijd in aan de hand van geplande tijdstippen, voorschriften hieromtrent zijn niet vergaand gespecificeerd. Is gebonden aan regels en richtlijnen die ruimte laten voor een zekere vrijheid. Toezicht heeft vaak de vorm van overleg; alleen ongewone problemen worden aan de leidinggevende voorgelegd. Voorkomende problemen zijn op basis van enige ervaring zelf op te lossen. Heeft contacten met (directe) collega's. De contacten zijn gericht op informele afstemming.
Zakelijk risico	Het betreft de soms intensieve contacten met gasten, gericht op begeleiding van eenvoudige activiteiten, toezicht, instructie en informatie, waarbij uitdrukkingsvaardigheid van belang kan zijn. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van taken kunnen leiden tot in- en externe irritatie, verstoring van de voortgang en enige imagoschade.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Wisselende omstandigheden. Hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Uitvoeren en afstemmen van activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Leisure- en sportfunctie, gericht op uitvoering en afstemming van werkzaamheden waarbij doorgaans eenzelfde gedragslijn kan worden gevolgd. De functie kent meerdere aspecten/deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt frequent voor. Schakelt regelmatig om tussen de deeltaken en onderwerpen. Accuratesse speelt een rol bij registrerende taken of bijvoorbeeld kaartverkoop. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op MAVO/HAVO niveau, aangevuld met (interne) cursussen van vakinhoudelijke en algemene aard.
Werkwijze	Deelt de tijd in aan de hand van geplande tijdstippen, voorschriften hieromtrent zijn niet vergaand gespecificeerd. Is gebonden aan regels en richtlijnen die ruimte laten voor een zekere vrijheid. Toezicht heeft vaak de vorm van overleg; alleen ongewone problemen worden aan de leidinggevende voorgelegd. Voorkomende, soms moeilijke, problemen vereisen enige ervaringskennis. Heeft contacten met collega's binnen en soms ook buiten de eigen dienst/ afdeling. De contacten zijn gericht op incidenteel redelijk intensieve afstemming.
Zakelijk risico	Het betreft de met enige regelmaat intensieve contacten met gasten, gericht op begeleiding, toezicht, instructie en informatie, waarbij uitdrukingsvaardigheid van belang kan zijn. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering of bij het coördineren van taken kunnen leiden tot in- en externe irritatie, verstoring van de voortgang en enige imagoschade. Discretie kan incidenteel vereist zijn ten aanzien van persoonlijke gegevens.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Wisselende omstandigheden. Hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Uitvoeren, afstemmen en eventueel initiëren van activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Leisure- en sportfunctie, gericht op diverse werkzaamheden die qua aard kunnen verschillen. De functie kent diverse aspecten/ deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt frequent voor. Schakelt regelmatig om tussen de deeltaken en onderwerpen. Accuratesse speelt een rol bij bijvoorbeeld registrerende taken. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met (interne) cursussen van voornamelijk vakinhoudelijke aard.
Werkwijze	Deelt de tijd in binnen het grove kader van geplande tijdstippen. Is gebonden aan regels en richtlijnen die ruimte laten voor een zekere vrijheid. Toezicht heeft vaak de vorm van overleg; alleen ongewone problemen worden aan de leidinggevende voorgelegd. Voorkomende, soms moeilijke, problemen vereisen enige ervaringskennis. Heeft contacten met collega's binnen en buiten de eigen dienst/afdeling. De contacten zijn gericht op incidenteel redelijk intensieve afstemming. Stuurt eventueel één of hooguit enkele minder ervaren collega's aan.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op begeleiding, toezicht, instructie en informatie, waarbij uitdrukingsvaardigheid van belang kan zijn. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering of bij het initiëren/coördineren kunnen leiden tot irritatie, het verstoren van de voortgang van programma's en enige imagoschade. Discretie kan vereist zijn ten aanzien van persoonlijke gegevens.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Eventueel wisselende omstandigheden. Hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Uitvoeren, initiëren en coördineren van activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Leisure- en sportfunctie, gericht op uiteenlopende werkzaamheden en aandachts- terreinen. De functie kent veel aspecten/ deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt frequent voor. Schakelt regelmatig om tussen de deeltaken en onderwerpen. Accuratesse speelt een rol bij diverse taken. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO niveau, aangevuld met (interne) cursussen van veelal specifieke aard.
Werkwijze	Deelt de tijd in binnen het grove kader van geplande tijdstippen. Is gebonden aan algemene regels en richtlijnen die voldoende ruimte laten voor eigen initiatieven. Toezicht is indirect en heeft doorgaans de vorm van overleg. Voorkomende moeilijke problemen vereisen enige en soms ook specifieke ervaringskennis. Heeft diverse contacten met collega's binnen en buiten de eigen dienst/afdeling. De contacten zijn gericht op met enige regelmaat terugkerende redelijk intensieve afstemming. Geeft eventueel leiding aan enkele (minder ervaren) collega's.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten, gericht op begeleiding, toezicht, instructie en informatie, waarbij uitdrukkingsvaardigheid van belang is; bij de contacten wordt vaak initiatief van de functionaris verwacht. Fouten of onachtzaamheden bij het initiëren/coördineren of uitvoeren van taken kunnen leiden tot irritatie en vrij ernstig verstoren van de voortgang van programma's e.d. Discretie kan vereist zijn ten aanzien van persoonlijke gegevens.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Eventueel wisselende omstandigheden. Hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten. Bepaalde taken kunnen eventueel kans op letsel met zich meebrengen.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten op het terrein van Leisure en sport.

Aard van de functie	Leisure- en sportfunctie, gericht op organiserende en coördinerende werkzaamheden. De functie kent veel aspecten/ deeltaken, confrontatie met onverwachte zaken komt frequent voor. Schakelt regelmatig om tussen de uiteenlopende aandachts-terreinen. Accuratesse speelt een rol bij diverse taken. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op ten minste MBO (eventueel tot aan HBO) niveau, aangevuld met cursussen van veelal specifieke aard.
Werkwijze	Deelt de tijd zelf in binnen een aantal gegevenheden en overall programmering. Is gebonden aan algemene regels en deels mede vastgestelde richtlijnen. Initiatieven worden verwacht. Toezicht heeft doorgaans de vorm van (informele) afstemming en overleg. Voorkomende moeilijke problemen vereisen specifieke ervaringskennis. Heeft diverse contacten met collega's binnen en buiten de eigen dienst/afdeling en met de hoogste leiding. De contacten zijn gericht op overleg over de voortgang en soms over het te voeren beleid. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten/bedrijven en instanties, gericht op ondermeer het regelen van entertainers (of overige ondersteunende krachten). Een goede uitdrukking-vaardigheid en actieve benadering zijn van belang. Fouten of onachtzaamheden bij het initiëren/coördineren (met name plannen) of uitvoeren van taken kunnen leiden tot irritatie en vrij ernstige verstoring van de voortgang van programma's e.d. en imagoschade. Discretie kan vereist zijn ten aanzien van persoonlijke of eventueel beleids- gegevens.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Eventueel wisselende omstandigheden. Hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten op het terrein van Leisure en sport en (mede) initiëren van het beleid.

Aard van de functie	Leisure- en sportfunctie, gericht op organiserende en coördinerende werkzaamheden. De functie kent zeer veel aspecten/deeltaken. Wordt voortdurend geconfronteerd met onverwachte zaken. Schakelt frequent om tussen de uiteenlopende aandachtsterreinen. Accuratesse speelt een rol bij diverse taken. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op HBO niveau, aangevuld met cursussen.
Werkwijze	Deelt de tijd zelf in binnen een aantal gegevenheden en overall programmering. Is gebonden aan algemene regels en deels mede vastgestelde richtlijnen. Neemt veel beslissingen zelfstandig. Neemt initiatieven en geeft voorzetten voor anderen. Toezicht heeft doorgaans de vorm van (informele) afstemming en overleg. Voorkomende moeilijke beleidszaken of problemen vereisen specifieke ervaringskennis. Heeft diverse contacten met leidinggevendenden van diverse diensten/afdelingen en met de hoogste leiding (mede Management-leden). De contacten zijn gericht op overleg over de voortgang en het te voeren beleid. Geeft leiding aan meerdere tot een tiental medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de intensieve contacten met gasten/bedrijven en instanties gericht op ondermeer het regelen van entertainers (of overige ondersteunende krachten). Een goede uitdrukkingvaardigheid en actieve benadering zijn van belang. Bij bepaalde contacten is onderhandelen belangrijk. Fouten of onachtzaamheden bij het initiëren/coördineren en het mede bepalen van beleid kunnen leiden tot irritatie en vrij ernstige verstoring van de voortgang van programma's e.d., fouten kunnen het bedrijfsimago ernstig schaden. Discretie kan vereist zijn ten aanzien van persoonlijke of eventueel beleids- gegevens.
Werkomstandigheden	Binnen en buiten. Eventueel bij bezoeken/rondgangen minder aangename omstandigheden. Beperkte hinder van vocht, drukte, hoge temperatuur e.d. is niet uitgesloten.

FUNCTIESOORT: SCHOONMAAK & LOGISTIEK

FUNCTIENIVEAUS 2 T/M 7

FUNCTIESOORT: SCHOONMAAK & LOGISTIEK**Bereik functieniveaus: 2 t/m 7****Activiteiten ten aanzien van:**

- Schoonmaken van terreinvoorzieningen
- Schoonmaken van bungalows
- Schoonmaken van kantoren
- Schoonmaken van sanitaire voorzieningen (toiletgebouwen)
- Verwijderen van afval
- Herordenen meubilair/interieur
- Aanvoeren en plaatsen van aanvullende voorzieningen
- Controleren schoonmaakactiviteiten
- Beheren magazijn schoonmaakartikelen
- Verstrekken van instructies
- Opstellen werkroosters
- Bewaken urenbesteding en afdelingsbudget
- Plaatsen van bestellingen
- Afwassen/spoelen
- Uitvoeren van personele taken

Voorkomende functiebenamingen:

- Afwasser
- Algemeen Medewerker Schoonmaak
- Chef Huishoudelijke Dienst
- Chef Kameronderhoud/Service
- Hoofd Huishoudelijke Dienst
- Huishoudelijke Hulp
- Interieurverzorger
- Magazijnmedewerker
- 1e Medewerker Huishoudelijke Dienst
- Medewerker Huishoudelijke Dienst A
- Medewerker Huishoudelijke Dienst B
- Medewerker Huishoudelijke Dienst
- Medewerker Housekeeping
- Medewerker Huishoudelijke Dienst
- Medewerker Kamerschoonmaak
- Medewerker Linnenkamer
- Medewerker Sanitair
- Medewerker Wasserette
- Parkmedewerker
- Schoonmaakhulp
- Schoonmaker
- Schoonmaker A
- Schoonmaker B
- Voorwerk(st)er
- Werkvoorbereider/Controleur

Doel

Uitvoeren van sterk routinematige schoonmaakwerkzaamheden en/of het eventueel verlenen van aanvullende logistieke diensten.

Aard van de functie	<p>Schoonmaakfunctie, gericht op enkele routinematige schoonmaakwerkzaamheden en/of op enkele taken met betrekking tot de aan- en afvoer van benodigdheden of andere logistieke zaken.</p> <p>Schakelt af en toe om tussen de (deel)werkzaamheden.</p> <p>Accuratesse kan incidenteel bij bepaalde werkzaamheden vereist zijn. Kennis op VBO niveau dan wel vervulde leerplicht niveau, aangevuld met een korte oriëntatie op het werk.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in op aanwijzing; volgt vaste routine.</p> <p>Prioriteiten worden aangegeven. Is gebonden aan de voorgeschreven aanpak. Toezicht is doorgaans direct; de leidinggevende is snel bereikbaar bij onduidelijkheden of problemen.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen op grond van enige praktische oriëntatie zelf of in overleg worden opgelost.</p> <p>Heeft contacten met voornamelijk directe collega's en de leidinggevende. De contacten zijn gericht op vlotte voortgang.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van (doorgaans eenvoudige routinematige) operationele werkzaamheden die kunnen leiden tot vertragingen.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, kantooromstandigheden en toiletgebouwen. Veel (trap)lopen en langdurig staan. Veel bukken en regelmatig sjouwen en zwaar tillen. Kans op letsel als gevolg van soms omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.</p>

Doel

Uitvoeren van deels routinematige schoonmaakwerkzaamheden en/of het eventueel verlenen van aanvullende logistieke diensten.

Aard van de functie	Schoonmaakfunctie, gericht op het routinematig schoonmaken van ruimten en interieurs en/of op taken met betrekking tot de aan- en afvoer van uiteenlopende behoeften of andere logistieke zaken. Schakelt met enige regelmaat om tussen de (deel)werkzaamheden. Accuratesse is bij het realiseren van de gewenste (hoge) kwaliteit soms vereist. Kennis op VBO niveau dan wel vervulde leerplicht niveau, aangevuld met een oriëntatie op het werk of eventueel een basiscursus schoonmaken.
Werkwijze	Deelt de tijd in op aanwijzing en/of volgens (dagelijkse) vaste routines. Prioriteiten zijn aangegeven. Is gebonden aan gegeven regels en aanwijzingen. De vastgestelde normen ten aanzien van netheid en efficiency vormen het kader. Toezicht is direct, doorgaans weinig intensief; de leidinggevende is snel bereikbaar bij onduidelijkheden of problemen. Voorkomende problemen kunnen op grond van enige praktische ervaring meestal zelf worden opgelost. Heeft contacten met voornamelijk directe collega's en de leidinggevende. De contacten zijn gericht op vlotte voortgang.
Zakelijk risico	Het betreft de incidentele contacten met gasten, leveranciers of externe dienstverleners, gericht op eenvoudige informatie-overdracht en samenwerking. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van operationele werkzaamheden kunnen leiden tot vertragingen.
Werkomstandigheden	Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, kantooromstandigheden en toiletgebouwen. Veel (trap)lopen en langdurig staan. Veel bukken en regelmatig sjouwen en zwaar tillen. Kans op letsel als gevolg van soms omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.

Doel

Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden van verschillende aard en/of het verlenen van aanvullende logistieke diensten en controleren van werkzaamheden.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op het schoonmaken van ruimten en interieurs. Heeft daarnaast diverse taken met betrekking tot de aan- en afvoer van uiteenlopende behoeften alsmede enige controlerende taken. De functie kent eventueel elementen van bestelling, registratie en informatie.</p> <p>Schakelt vrij regelmatig om tussen (deel)werkzaamheden.</p> <p>Accuratesse is bij het realiseren van een hoge kwaliteit vereist.</p> <p>Kennis op VBO-B niveau, aangevuld met een basiscursus schoonmaken.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in volgens een opgesteld werkplan of bij ad hoc zaken in opdracht. Prioriteiten zijn aangegeven. Is gebonden aan gegeven richtlijnen. De vastgestelde normen ten aanzien van netheid en efficiency vormen het uitgangspunt. Heeft enige eigen inbreng in het streven naar handhaving c.q. verbetering van kwaliteit. Toezicht is direct, slechts zelden intensief.</p> <p>Voorkomende problemen kunnen op grond van met name enige praktische ervaringskennis zelf worden opgelost.</p> <p>Heeft (incidenteel intensieve) contacten met collega's en leidinggevenden, doorgaans binnen de eigen afdeling. De contacten zijn gericht op vlotte voortgang en informatie-overdracht.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met gasten gericht op allerlei zaken van informatieve aard en doorgaans routinematige contacten met leveranciers of externe dienstverleners, gericht op informatie-overdracht en samenwerking.</p> <p>Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van operationele werkzaamheden en (eventueel) onnauwkeurige controles kunnen leiden tot vertragingen en klachten van gasten.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, kantooromstandigheden en toiletgebouwen. Veel (trap)lopen en soms langdurig staan. Veel bukken en tillen. Kans op letsel als gevolg van af en toe omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.</p>

Doel

Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden van verschillende aard en/of het verlenen van aanvullende logistieke diensten en controleren van en leiding geven aan de te verrichten werkzaamheden.

Aard van de functie	Dienstverlenende functie, gericht op het schoonmaken van ruimten en interieurs. Heeft daarnaast diverse taken met betrekking tot de aanvoer van uiteenlopende benodigdheden alsmede controlerende taken. De functie kent soms enige commerciële en administratieve elementen. Schakelt regelmatig om tussen de (deel)werkzaamheden. Accuratesse is bij het realiseren van een hoge kwaliteit vereist. Kennis op MAVO/VBO-C niveau, aangevuld met een basiscursus schoonmaken en een gerichte cursus ten aanzien van leiding geven aan schoonmaakwerkzaamheden.
Werkwijze	Deelt de tijd in volgens een opgesteld werkplan of bij ad hoc zaken in opdracht. Prioriteiten zijn aangegeven. Is gebonden aan de gestelde normen van netheid en efficiency en daarbinnen goeddeels vrij in de aanpak van de werkzaamheden. Voert moeilijkere taken uit. Heeft eigen inbreng in het streven naar handhaving c.q. verbetering van kwaliteit. Toezicht is deels direct, deels indirect door dagelijks overleg met leidinggevende. Voorkomende problemen kunnen op grond van met name praktische ervaringskennis zelf worden opgelost. Heeft (soms intensieve) contacten met collega's en leidinggevendenden, eventueel ook met collega's op andere afdelingen. De contacten zijn gericht op optimale voortgang en informatie-overdracht. Geeft leiding aan één of enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft de contacten met gasten gericht op allerhande zaken van informatieve aard en contacten met leveranciers en externe dienstverleners, gericht op informatie-uitwisseling, samenwerking, bestellingen en controle. Fouten of onachtzaamheden in de uitvoering van operationele werkzaamheden en onnauwkeurige controles kunnen leiden tot tijdverlies en klachten van gasten.
Werkomstandigheden	Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, kantooromstandigheden en toiletgebouwen. Veel (trap)lopen en soms langdurig staan. Veel bukken en tillen. Kans op letsel als gevolg van enigszins regelmatig omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan schoonmaak- en aanvullende logistieke werkzaamheden.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op de coördinatie van schoonmaak en logistieke taken. De functie kent enige commerciële en administratieve elementen. Geeft instructies en heeft controlerende taken. Voert alleen de moeilijke/specialistische operationele werkzaamheden uit.</p> <p>Bewaakt voorraden en voert bijkomende taken uit. Vormt intern en in sommige gevallen ook extern, het aanspreekpunt ten aanzien van diverse huishoudelijke zaken. Schakelt frequent om tussen de (deel)-werkzaamheden. Accuratesse is bij het realiseren van een hoge kwaliteit vereist.</p> <p>Er is met name in het hoogseizoen sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MAVO/VBO-C niveau, aangevuld met een basiscursus schoonmaken, een gerichte cursus ten aanzien van leiding geven aan schoonmaakwerkzaamheden en overige relevante cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in volgens een globale, mede zelf bepaalde, planning. Veel zich aandienende zaken of belemmeringen zijn niet te voorzien. Is gebonden aan de bedrijfsnormen, daarbinnen goeddeels vrij in de aanpak van de werkzaamheden. Neemt beslissingen ten aanzien van de planning, uitvoering van werkzaamheden en bestellingen. Draagt bij aan het streven naar handhaving c.q. verbetering van kwaliteit. Toezicht is deels direct, deels indirect door dagelijks overleg met leidinggevende.</p> <p>Voorkomende problemen zijn soms aanmerkelijk qua niveau, maar kunnen op grond van ervaringskennis zelf worden opgelost. Heeft (soms intensieve) contacten met collega's en (hogere) leidinggevendenden van de eigen en overige afdelingen. De contacten zijn gericht op afstemming en optimale voortgang. Geeft leiding aan enkele medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met gasten, gericht op allerhande zaken van informatieve aard en het oplossen van problemen. Het gaat tevens om contacten met leveranciers en externe dienstverleners, gericht op bestellingen, afstemming, planning en controle. Het niet handhaven van hoge kwaliteit van dienstverlening kan leiden tot irritaties bij het Management en eventueel schade aan het bedrijfsimago. Een slechte werkverdeling en onnauwkeurige controles leiden tot inefficiënt en ineffectief handelen. Discretie kan vereist zijn ten aanzien van persoonlijke gegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, diverse ruimtes. Veel (trap)lopen en eventueel langdurig staan. Kans op letsel als gevolg van af en toe omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.</p>

Doel

Leiding en uitvoering geven aan schoonmaak- en aanvullende logistieke werkzaamheden alsmede bewaken van kwaliteit en budget.

Aard van de functie	<p>Dienstverlenende functie, gericht op de coördinatie van schoonmaak en logistieke taken. De functie kent ook leidinggevende, commerciële en administratieve elementen. Geeft instructies en heeft controlerende taken. Bewaakt voorraden en voert bijkomende taken uit.</p> <p>Vormt intern en ook extern, het aanspreekpunt ten aanzien van huishoudelijke zaken. Springt eventueel bij ten aanzien van de moeilijke/ specialistische operationele werkzaamheden. Schakelt frequent om tussen de (deel)werkzaamheden. Accuratesse is bij het realiseren van een hoge kwaliteit vereist. Er is met name in het hoogseizoen sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op (vrijwel) MBO niveau, aangevuld met een cursus middle management en gerichte schoonmaak- en huishoudtechnische cursussen.</p>
Werkwijze	<p>Deelt de tijd in volgens een globale zelf bepaalde planning. Veel zich aandienende zaken of belemmeringen zijn niet te voorzien. Is gebonden aan bedrijfsnormen, daarbinnen vrij de aanpak te bepalen. Neemt beslissingen ten aanzien van ondermeer de planning en uitvoering van werkzaamheden, bestellingen. Bewaakt de urenbesteding en het afdelingsbudget. Stimuleert het streven naar handhaving c.q. verbetering van kwaliteit. Toezicht is doorgaans in de vorm van overleg met de leidinggevende. Voorkomende problemen zijn aanmerkelijk qua niveau, maar kunnen op grond van ervarings-kennis zelf worden opgelost. Heeft (intensieve) contacten met leidinggevendenden, stafleden en medewerkers op diverse afdelingen en alle niveaus. De contacten zijn gericht op optimale voortgang, planning en afstemming. Geeft leiding aan meerdere medewerkers.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft de contacten met gasten, gericht op allerlei zaken van informatieve aard en het oplossen van problemen. Het gaat tevens om contacten met leveranciers en externe dienstverleners, gericht op bestellingen, afstemming, planning en controle. Het niet handhaven van hoge kwaliteit van dienstverlening kan leiden tot irritaties bij het management en schade aan het bedrijfsimago. Een slechte werkverdeling/ planning en onnauwkeurige controles leiden tot inefficiënt en ineffectief handelen. Discretie is vereist ten aanzien van met name persoonlijke gegevens.</p>
Werk-omstandigheden	<p>Wisselende omstandigheden: binnen en buiten, diverse ruimtes. Veel (trap)lopen en eventueel langdurig staan. Kans op letsel als gevolg van af en toe omgaan met agressieve schoonmaakmiddelen.</p>

SUPPLEMENT

Inleiding

Voor u ligt een aanvulling op het Handboek Functie-indeling in de Verblijfsrecreatie.

Bij het invoeren van de cao en het gebruik van het Handboek bleek al snel dat een aantal functies lastig was in te delen. Met name gold dit functies op de hoofdkantoren.

Er is gekozen opnieuw De Leeuw Consult in te schakelen voor enkele aanvullende onderzoeken. Het resultaat daarvan vindt u in deze aanvulling.

Opgenomen is een volledig nieuwe functiesoort Reservering. Deze functiesoort is bruikbaar voor functies op reserveringsafdelingen. Weliswaar was in de functiesoort Ontvangst & Veiligheid ook aandacht besteed aan het reserveren, maar dan als onderdeel van een receptiefunctie. In deze functiesoort Reservering zijn de functies gewaardeerd die zich volledig met reserveringen bezig houden.

Daarnaast is opgenomen een aantal niveaubladen Marketing & Sales. Het bleek in de praktijk wat lastig functies op dit terrein in te delen met behulp van de functiesoort Ondersteuning. Daarom is er voor gekozen een aantal meer specifieke niveaubladen op te nemen. Dit materiaal kan worden gezien als een verbijzondering van de functiesoort Ondersteuning.

FUNCTIESOORT: RESERVERING

FUNCTIENIVEAUS 4 T/M 9

Doel

Verstrekken van informatie en realiseren van reserveringen voor een verblijf van gasten.

Aard van de functie	<p>Commerciële functie gericht op het telefonisch beantwoorden van vragen en maken van reserveringen ten behoeve van de huur/verhuur van bungalows en/of campingplaatsen.</p> <p>De werkzaamheden vertonen weinig variatie; routine speelt een rol. Moet voortdurend omschakelen tussen en binnen verschillende telefoontjes. Verhoogde accuratesse is vereist. Kennis op HAVO/MBO niveau, met vreemde talen, aangevuld met training telefonische verkoop.</p>
Werkwijze	<p>Tijdsindeling wordt bepaald door het aanbod van de telefoon. Is gehouden aan instructies en richtlijnen.</p> <p>Toezicht is doorgaans redelijk direct.</p> <p>Voorkomende problemen zijn van praktische aard; kan bij niet-standaard reserveringen terug vallen op ervaren collega of leidinggevende, deze zijn direct bereikbaar.</p> <p>Heeft intensieve contacten binnen de eigen afdeling en incidenteel met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden.</p>
Zakelijk risico	<p>Het betreft intensieve contacten met gasten, gericht op informatieverstrekking en realiseren van reserveringen.</p> <p>Niet vlotte afhandeling en uitvoeringsfouten kunnen leiden tot irritaties bij potentiële gasten en eventueel missen van reserveringen. Het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en een controle van alle reserveringen door/namens leidinggevend.</p> <p>Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens.</p>
Werkomstandigheden	<p>Kantooromstandigheden met meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Vrijwel continu gebruik van beeldscherm en headphone.</p>

Doel

Verstrekken van ook meer gedetailleerde informatie en realiseren van (niet-standaard) reserveringen voor een verblijf van gasten.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op het telefonisch beantwoorden van vragen, eventueel ook ten aanzien van details, en maken van reserveringen, ook de niet-standaard, ten behoeve van de huur/verhuur van bungalows en/of campingplaatsen. Vraagbaak voor collega's. De werkzaamheden vertonen variatie; routine speelt nog geen rol. Moet voortdurend omschakelen tussen en binnen verschillende telefoontjes. Verhoogde accuratesse is vereist. Kennis op HAVO/MBO niveau, met vreemde talen, aangevuld met vaardigheidstrainingen.
Werkwijze	Tijdsindeling wordt bepaald door het aanbod van de telefoon en vragen van collega's. Is gehouden aan instructies en richtlijnen. Omgang met niet-standaard reserveringen vraagt enige creativiteit. Toezicht is doorgaans redelijk direct. Voorkomende problemen kunnen op basis van praktische ervaring meestal zelfstandig worden opgelost; leidinggevende is eventueel direct bereikbaar. Heeft intensieve contacten binnen de eigen afdeling en (incidenteel) met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden.
Zakelijk risico	Het betreft intensieve contacten met gasten, gericht op informatieverstrekking en realiseren van ook niet-standaard reserveringen. Niet vlotte afhandeling en uitvoeringsfouten kunnen leiden tot irritaties bij potentiële gasten en eventueel missen van reserveringen. Het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en een controle van alle reserveringen door/namens leidinggevendens. Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden met meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Vrijwel continu gebruik van beeldscherm en headphone.

Doel

Behandelen van annuleringen en/of corrigeren van onjuist verrichte reserveringen en het realiseren van niet-standaard reserveringen voor een verblijf van gasten.

Aard van de functie	Commerciële functie gericht op het behandelen van annuleringen en/of corrigeren van onjuist verrichte reserveringen en/of het afhandelen van niet-standaard reserveringen, ten behoeve van de huur/verhuur van bungalows en/of campingplaatsen. Vraagbaak voor collega's. De werkzaamheden vertonen duidelijk variatie; routine speelt een beperkte rol. Moet regelmatig omschakelen. Verhoogde accuratesse is meestal vereist. Kennis op HAVO/MBO niveau, met vreemde talen, aangevuld met vaardigheidstrainingen.
Werkwijze	Tijdsindeling wordt voor een deel bepaald door het aanbod van telefoon en vragen van collega's, heeft beperkte ruimte voor het stellen van prioriteiten. Is gehouden aan instructies en richtlijnen. Creatieve inbreng vereist om annuleringen, correcties en niet-standaard reserveringen te realiseren. Toezicht is doorgaans redelijk indirect, op basis van rapportages en overleg. Voorkomende problemen kunnen op grond van kennis en ervaring zelf worden opgelost, kan eventueel terug vallen op leidinggevenden. Heeft intensieve contacten binnen de eigen afdeling en met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op afstemming, informatieverstrekking en een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden.
Zakelijk risico	Het betreft intensieve contacten met gasten, gericht op informatieverstrekking, het realiseren van niet-standaard reserveringen, dan wel het afhandelen van wijzigingen of annuleringen van reserveringen. Niet vlotte afhandeling en uitvoeringsfouten kunnen leiden tot irritaties bij potentiële gasten en/of financiële schade voor de organisatie. Het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en veelal een controle door/namens leidinggevenden. Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden met meestal meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Vrijwel continu gebruik van beeldscherm en eventueel gebruik headphone.

Doel

Coördineren van reserveringswerkzaamheden en/of realiseren van niet-standaard reserveringen voor een verblijf van gasten.

Aard van de functie	Commerciële (-coördinerende) functie, gericht op het maken van niet-standaard reserveringen, dan wel het coördineren/plannen, controleren en fungeren als vraagbaak ten behoeve van de reserveringen van de huur/verhuur van bungalows en/of campingplaatsen. Vraagbaak voor collega's. Het betreft duidelijk verschillende deeltaken. Verhoogde accuratesse is vereist. Kennis op MBO niveau, met vreemde talen, aangevuld met diverse vaardigheidstrainingen.
Werkwijze	Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, heeft beperkte ruimte voor het stellen van prioriteiten. Wordt eventueel gestoord voor ad-hoc zaken/vragen. Is gehouden aan instructies en richtlijnen, beoordeelt of afwijkingen toelaatbaar zijn. Creatieve inbreng is vereist om gegeven planningen of de niet-standaard reserveringen te realiseren. Toezicht is doorgaans indirect, op basis van rapportages en overleg. Voorkomende problemen kunnen op basis van kennis en ruime ervaring zelf worden opgelost. Heeft intensieve contacten binnen de eigen afdeling en met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op planning, afstemming, informatie-uitwisseling en een vlotte gang van zaken bij het verrichten van de werkzaamheden. Stuurt eventueel enkele werknemers aan.
Zakelijk risico	Het betreft intensieve contacten met gasten, gericht op informatieverstrekking, het realiseren van niet-standaard, afwijkende reserveringen. Coördinatie fouten veroorzaken een onjuiste bezetting van de werkstations. Niet vlotte afhandeling en uitvoeringsfouten kunnen leiden tot irritaties bij potentiële gasten en/of financiële schade voor de organisatie. Het tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust op zelfcontrole en eventueel een controle door/namens leidinggevenden. Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden met meestal meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Vrijwel continu gebruik van beeldscherm.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan en coördineren van reserveringswerkzaamheden.

Aard van de functie	Commerciële-coördinerende functie, gericht op het efficiënt functioneren en controleren van de output van de afdeling. De functie kent commerciële, administratieve en leidinggevende aspecten. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is vrijwel constant vereist. Er kan sprake zijn van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO/HBO niveau, aangevuld met cursussen gericht op sociale vaardigheden, management en verkoop.
Werkwijze	Tijdsindeling wordt bepaald door het werkaanbod, heeft beperkte ruimte voor het stellen van prioriteiten. Zeer veel ad-hoc zaken. Voor de afdeling gelden instructies en richtlijnen, beoordeelt of afwijkingen toelaatbaar zijn. Treedt improviserend en initiërend op; stelt werkmethodes aan de orde. Toezicht is vrijwel alleen indirect, op basis van rapportages en overleg. Voorkomende problemen vereisen kennis, ruime ervaring en tact. Heeft intensieve contacten binnen de eigen afdeling en met andere afdelingen. De contacten zijn gericht op planning, afstemming, informatie-uitwisseling en het optimaal functioneren van de afdeling. Geeft leiding aan enkele tot meerdere medewerkers, dan wel stuurt tot enkele tientallen medewerkers aan.
Zakelijk risico	Het betreft incidentele contacten met gasten, gericht op afhandeling van klachten, informatieverstrekking of het realiseren van reserveringen. Coördinatie-fouten veroorzaken een onjuiste bezetting van de werkstations. Onzorgvuldige controle veroorzaakt irritatie bij gasten en tasten het imago van de organisatie aan. Tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens en personele gegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden met meestal meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Regelmatig gebruik van beeldscherm.

Doel

Leiding en uitvoering geven aan alle activiteiten en beleidsadvisering met betrekking tot reserveringswerkzaamheden.

Aard van de functie	Commerciële leidinggevende functie, gericht op het (doen) uitvoeren en coördineren van alle activiteiten en de beleidsadvisering gericht op reserveringen. De functie kent leidinggevende, commerciële en administratieve aspecten. Veel onderwerpen van verschillende aard kunnen gelijktijdig aan de orde zijn. Schakelt regelmatig en frequent om. Verhoogde accuratesse is vrijwel constant vereist. Er is soms sprake van bezwarende tijddwang. Kennis op MBO/HBO niveau, aangevuld met cursussen gericht op sociale vaardigheden, management en verkoop. Bijblijven op het eigen vakgebied.
Werkwijze	Deelt zelf de tijd in, rekening houdend met het werkaanbod, vaste rapportage-momenten, speelt in op zich aandienende ad hoc zaken, bepaalt zelf prioriteiten. Voor de afdeling gelden instructies en richtlijnen, beoordeelt of afwijkingen toelaatbaar zijn, neemt initiatief tot aanpassingen. Treedt improviserend en initiërend op. Toezicht is vrijwel geheel indirect, op basis van rapportages en overleg. Voorkomende problemen vereisen kennis van de organisatie, ruime ervaring, analytisch inzicht en tact. Heeft regelmatig contacten met alle afdelingen en intensieve contacten met de Directie en/of het Management gericht op het optimaal functioneren van de eigen afdeling, optimale bezetting/exploitatie en beleidsadvisering. Geeft leiding aan meerdere tot enkele tientallen medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft incidentele contacten met gasten, gericht op de afhandeling van klachten, informatie-verstrekking of het realiseren van niet-standaard reserveringen. Coördinatie-fouten veroorzaken een onjuiste bezetting van de werkstations. Onzorgvuldige controle veroorzaakt irritatie bij gasten en tasten het imago van de organisatie aan. Tijdig ontdekken en herstellen van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist ten aanzien van gast-gegevens en personele gegevens.
Werkomstandigheden	Kantooromstandigheden met meestal meerdere werkstations in één ruimte. Veel zitten. Vergaderen. Regelmatig gebruik van beeldscherm.

FUNCTIESOORT: MARKETING & SALES

FUNCTIENIVEAUS 6 T/M 9

Doel

Verlenen van administratieve en inhoudelijke ondersteuning.

Aard van de functie	Commerciële-ondersteunende functie, gericht op het uitvoeren en verzorgen van administratieve en inhoudelijke ondersteuning van de marketing en/of sales activiteiten. Deze functie kent met name administratieve en commercieel ondersteunende aspecten. De werkzaamheden omvatten wisselende onderwerpen; veel werkzaamheden komen regelmatig terug. Schakelt vrij regelmatig om. Accuratesse is soms vereist. Kennis op MBO niveau, aangevuld met (een) cursus(sen) gericht op het vakgebied.
Werkwijze	Deelt de tijd in binnen de kaders van gegeven van project-planningen, deadlines en rapportage-momenten en/of het werkaanbod van de afdeling. Bepaalt in overleg prioriteiten. Is bij de vormgeving gebonden aan afdelingsprocedures en doelstellingen, waarbij initiatief wordt verwacht. Toezicht is direct. Voorkomende problemen zijn operationeel van aard en stijgen doorgaans niet uit boven het opleidingsniveau. Bij de behandeling van klachten is tact vereist. De leidinggevende is meestal direct bereikbaar. Heeft regelmatig contacten met verschillende afdelingen doorgaans van een gelijk niveau. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten of leveranciers, dienst-verlenende bedrijven en zakelijke partners, gericht op klachten, informatie-uitwisseling en/of afstemming. Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot communicatie-verstoringsen en irritaties. Tijdig ontdekken van fouten wordt gerealiseerd door het in acht nemen van afstemmings-procedures. Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Frequent gebruik van beeldscherm.

Doel

(Mede) uitvoering geven aan het vastgestelde beleid ten aanzien van Marketing & Sales activiteiten.

Aard van de functie	Commerciële-dienstverlenende functie, gericht op het uitvoeren en verzorgen van inhoudelijke en administratieve ondersteuning van de marketing en/of sales activiteiten en/of het verzorgen van standaard management-informatie. De functie kent met name commerciële en administratieve aspecten. De werkzaamheden omvatten verschillende onderwerpen; sommige taken komen regelmatig terug, veel ad-hoc zaken. Schakelt regelmatig om. Verhoogde accuratesse is soms vereist. Er is soms sprake van verhoogde tijddwang rond deadlines. Kennis op MBO/HBO niveau, aangevuld met enkele cursussen gericht op het vakgebied.
Werkwijze	Werkt veel op basis van project-planningen, dan wel op basis van het werkaanbod van de afdeling. Bepaalt in overleg de volgorde en prioriteiten, stelt deze regelmatig bij. Is gebonden aan afdelingsprocedures en doelstellingen, maar kan daarbinnen zelf inhoud geven aan de werkzaamheden. Initiatieven worden daarbij verwacht. Bij after-sales en klachtenbehandeling is tact en creativiteit noodzakelijk. Toezicht is redelijk direct. Voorkomende problemen zijn operationeel van aard en hebben veelal betrekking op planning en afstemming. De leidinggevende kan worden geraadpleegd. Heeft regelmatig contacten met verschillende afdelingen op meerdere niveaus. De contacten zijn gericht op een vlotte en correcte afwikkeling van lopende zaken.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met gasten of leveranciers, dienstverlenende bedrijven en zakelijke partners, gericht op klachten, informatie-uitwisseling, afstemming en coördinatie. Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot met name externe communicatie-verstoringen en irritaties. Tijdig ontdekken van fouten berust op zelfcontrole en de bewuste controle door leidinggevendenden. Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Regelmatig gebruik van beeldscherm.

Doel

Uitvoeren van het vastgestelde beleid en verzorgen van inhoudelijke ondersteuning.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op uitvoerende, beleidsvoorbereidende en ondersteunende taken, levert en analyseert management-informatie, er kan sprake zijn van het realiseren van arrangementen en acties. De functie kent commerciële, eenvoudig beleidsmatige en beperkte administratieve aspecten. De werkzaamheden zijn divers van aard; er komt een beperkt aantal taken regelmatig terug. Schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen en binnen de taken. Verhoogde accuratesse kan regelmatig een rol spelen. Rond deadlines kan tijddwang voorkomen. Kennis op MBO/HBO niveau, aangevuld met een aantal cursussen gericht op het vakgebied.
Werkwijze	Deelt zelf de tijd in, binnen gegeven, of in overleg bepaalde, deadlines of projectplanningen. Bepaalt binnen de tijdsindeling meestal zelf de prioriteiten. Is gebonden aan afdelingsprocedures en -doelstellingen. (Onder-)handelt binnen duidelijke mandaten. Heeft een inbreng bij het formuleren en wijzigen van procedures en doelstellingen. Geeft zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initiatieven worden daarbij verwacht. Toezicht is overwegend indirect. Voor-komende problemen zijn minder concreet maar veelal operationeel van aard en zijn met behulp van kennis, ervaring en inzicht zelfstandig op te lossen. Heeft frequente contacten met verschillende afdelingen op meerdere niveaus. De contacten zijn gericht op afstemming van planningen en de afwikkeling van lopende zaken.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met leveranciers, dienstverlenende bedrijven en eventueel (vertegenwoordigers van) potentiële zakelijke partners, gericht op informatie-uitwisseling, afstemming, coördinatie en/of het bereiken van arrangementen en acties. Fouten in de afhandeling van zaken kunnen leiden tot ernstige communicatie-verstoringen, imagoschade en financiële schade voor de organisatie. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole en eventuele correcties door een directe collega of leidinggevende. Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Regelmatig gebruik van beeldscherm.

Doel

(Mede) opstellen, adviseren, implementeren en bewaken van de doelstellingen van het Marketing en/of Sales-beleid.

Aard van de functie	Commerciële functie, gericht op de beleidsadvisering of het tot stand brengen van arrangementen en acties. De functie kent met name commerciële en beleidsmatige aspecten. De werkzaamheden omvatten duidelijk verschillende onderwerpen die vaak in onderling verband staan. Eventueel komen taken regelmatig terug. Schakelt zeer regelmatig om tussen of binnen de taken. Verhoogde accuratesse speelt bij een aantal deeltaken een rol. Rond deadlines van rapportagemomenten kan bezwarende tijddwang voorkomen. Kennis op HBO-niveau, aangevuld met cursussen gericht op het vakgebied. Moet actief blijven op het eigen vakgebied.
Werkwijze	Deelt de eigen tijd in binnen voor een deel zelf geformuleerde deadlines en projectplanningen. Bepaalt zelf de prioriteiten. Is gebonden aan mede zelf geformuleerde afdelingsprocedures en -doelstellingen. (Onder)handelt binnen ruime mandaten. Geeft zelf inhoud aan de werkzaamheden. Initieert nieuwe ontwikkelingen. Speelt creatief in op in- en externe ontwikkelingen. Toezicht is indirect op basis van overleg en rapportages. Voorkomende problemen zijn minder concreet en van een aanmerkelijk niveau en vereisen overzicht, analyse, interpretatie en ervaring. Heeft regelmatige contacten met verschillende afdelingen alsmede met Directie en/of Management. De contacten zijn gericht op beleidsvorming en het realiseren van optimale bezetting/exploitatie. Geeft eventueel leiding aan enkele medewerkers.
Zakelijk risico	Het betreft contacten met leveranciers, dienstverlenende bedrijven en (vertegenwoordigers van) potentiële zakelijke partners, gericht op informatie-uitwisseling, coördinatie en realisering van doelstelling van de afdeling, en/of middels het verkrijgen van arrangementen en acties. Fouten in afhandeling van zaken, beleidsadvisering en beleidsvorming kunnen leiden tot ernstige communicatieverstoringen, imagoschade en financiële schade voor de organisatie. Tijdig ontdekken van fouten berust voornamelijk op zelfcontrole. Discretie is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens.
Werkomstandigheden	Normale kantooromstandigheden. Beperkt gebruik van beeldscherm.