VACATURE **OPERATIONS MANAGER**

**De functie**

Wij zijn op zoek naar een enthousiaste, gedreven, hands-on operations manager met gedegen ervaring in het aansturen van teams binnen de horeca, food service en/of food retail en aantoonbare passie voor gezond eten en duurzaamheid.

Als Operations Manager ben je in algemene zin verantwoordelijk voor de operatie van een aantal van de eigen restaurants van SLA. Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing, coaching en begeleiding van de (junior-) bedrijfsleiders met als uiteindelijke doel de maximalisatie van de winstgevendheid van de restaurants. Het is van belang dat je af en toe meewerkt in het restaurant om vanuit de operatie de personeelsleden te kunnen aansturen en gedegen kennis opbouwt van de dagelijkse werkzaamheden van jouw collega’s. Daarnaast is het van belang dat je af- en toe bij kunt springen in de restaurants als dat noodzakelijk is. Je stuurt continu op de 3 volgende prioriteiten:

1. **HR management / personeelszaken**

Als Operations Manager is je belangrijkste prioriteit om ervoor te zorgen dat er in alle restaurants waarvoor je verantwoordelijk bent altijd voldoende, goed getrainde en gemotiveerde medewerkers zijn. De mensen die bij ons werken bepalen in grote mate hoe onze dienstverlening in de restaurants wordt ervaren. In deze rol zorg je ervoor dat we in al onze restaurants altijd de juiste mensen hebben staan en dat de crewleden van de restaurants fungeren als teams. In alle restaurants moet er een juiste balans worden gecreëerd met crewleden die full-time en part-time werken, veel en weinig ervaring hebben en passen binnen de beoogde cultuur van SLA. In deze rol houdt je je continue bezig met de samenstelling van de juiste teams binnen de verschillende restaurants:

**Verzorgen van de instroom, doorstroom en uitstroom van store- en junior store managers.**

Het bewaken van de kwaliteit en ambities van store- en junior store managers, onder andere aan de hand van functionerings- of beoordelingsgesprekken; doen van voorstellen voor carrière-ontwikkeling/promotie; behandelen van uitdiensttredingen, ontslagzaken e.d. Uiteraard is voldoende ondersteuning vanuit de service-organisatie altijd beschikbaar.

**Begeleiden/ondersteunen van store-managers bij uitvoerende personeelszaken.**

Adviseren ten aanzien van mogelijke aanpak/oplossing van problemen; zelf behandelen van specifieke personeelsproblemen in samenwerking met store-managers. Daarnaast monitor je continue de roosters zodat altijd een optimale bezetting in de restaurants is, waarbij een juiste balans tussen serviceniveau en kostenbeheersing wordt gewaarborgd. Iedere week tijdens de wekelijkse overleggen met de Bedrijfsleiders controleer en adviseer je om te komen tot een optimale planning van het personeel in de eigen restaurants.

**Coördineren van interne/externe trainingen/opleidingen.**

Adviseren van store- en junior store managers en SLA-makers op dit gebied. Bij SLA streven we naar een consistent hoog niveau in al onze restaurants. Om dat te bewerkstelligen is het zaak dat we alles goed en duidelijk vastleggen in procedures en dat iedereen op continue basis wordt getraind zodat onze procedures in alle restaurants op de juiste wijze worden gevolgd. Zowel in de vaststelling als de documentatie en training van deze procedures heeft de Operations Manager een centrale rol. Vanuit de operatie zorg je ervoor dat de procedures continue worden vastgelegd, aangescherpt en getraind. Hieronder valt ook het zelf verzorgen van trainingen (op horeca-vakgebied, kwaliteit food, service, HACCP e.d.)., onboarding van alle nieuwe store- en junior-store managers en SLA-makers. Opstellen van lesmateriaal, uitgaande van veelal bestaande interne opleidingen.

1. **Kwaliteitsbewaking**

Als Operations Manager zorg je er continu voor dat de kwaliteit op consistente wijze binnen alle restaurants wordt geoptimaliseerd. Jij vormt de spil tussen de restaurants het management en de centrale keuken en neemt het initiatief om zaken te verbeteren.

**Monitoren van de kwaliteitsprocessen**

Bij SLA werken we met duidelijke vastomlijnde procedures om zodoende een consistent hoge kwaliteit te waarborgen. Als Operations Manager zie je continue toe op de naleving en indien noodzakelijk pas je de operationele procedures aan.

**Verbeteren menu-aanbod en innovatie**

Je zorgt ervoor dat we snel en adequaat kunnen reageren op trends binnen de markt en suggesties van medewerkers snel opvolgt en eventueel implementeert. Je vormt de spil tussen de restaurants en de corporate chef en directie om zodoende snel kwaliteitsverbeteringen te kunnen realiseren. Je zorgt ervoor dat feedback vanuit de teams en gasten op de juiste wijze worden gecommuniceerd.

**Optimaliseren en verbeteren hygiëne in de restaurants**

Het is van cruciaal belang dat onze restaurants altijd schoon zijn. Als Operations Manager zorg je ervoor dat wordt gedaan wat nodig is om ervoor te zorgen dat onze restaurants altijd hygiënisch en opgeruimd zijn. Je zorgt ervoor dat Hygiëne bij iedereen bovenaan de prioriteitenlijst staat. Daarnaast is het van cruciaal belang dat alle apparatuur op de juiste wijze wordt onderhouden en een goede opvolging wordt gegeven wanneer apparatuur de voortgang van de operatie in de weg staat.

1. **Optimaliseren winstgevendheid restaurants**

Als Operations Manager ben je verantwoordelijk voor de winstgevendheid van de restaurants die vallen onder jouw verantwoordelijkheid. Door continue te sturen op de volgende 3 KPI’s zorg je voor een optimale winstgevendheid van de restaurants.

**Omzet**

Als operations manager denk je continue mee over hoe de omzet in de restaurants geoptimaliseerd kan worden. Je komt met initiatieven voor (lokale-) marketing acties, zorgt voor een optimale klantbeleving en stimuleert bijverkoop.

**Personeelsinslag**

Je zorgt als Operations Manager voor een optimale bezetting in de restaurants, waarbij een juiste balans tussen serviceniveau en kostenbeheersing wordt gewaarborgd.

**Inkooppercentages**

Je monitort en controleert continu de inkooppercentages van de restaurants waarvoor je verantwoordelijk bent en stuurt op de het optimaliseren hiervan.

|  |
| --- |
| ***COMPETENTIES***  ***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***  - HBO werk- en denkniveau;  - kennis van bedrijfsregels, richtlijnen en relevante wet- en regelgeving, (financiële) ken- en stuurgegevens.    ***Competenties / gedragsvoorbeelden***    *NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.*    *Innovatiegericht:*  - is geboeid om steeds nieuwe ideeën uit te proberen;  - ruikt kansen en heeft een drang om er naar te handelen;  - ziet/zoekt mogelijkheden om zaken anders/beter te doen;  - komt met ongebruikelijke maar unieke oplossingen.    *Leiderschap tonen:*  - geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling(noodzaak);  - weet wanneer anderen benaderd moeten worden om draagvlak te krijgen;  - geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten.    *Ondernemerschap:*  - weet wat (potentiële) gasten/klanten aanspreekt;  - ruikt de kansen in de markt;  - houdt rekening met relevante omgevingsfactoren;  - maakt afwegingen op basis van kosten/baten analyses.    *Prestatiegericht:*  - is ambitieus, probeert zichzelf steeds te overtreffen;  - tast de grenzen van het eigen kunnen af;  - haalt het beste uit zichzelf;  - is pas tevreden als het doel/resultaat is bereikt.    *Representatief:*  - presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf  - komt goed over bij anderen;  - streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na. |