

Functiefamilie 16

Naam van de functie

Leiding Werkplaats	G	16.1 Manager Werkplaats
--------------------	---	--------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Directeur of de Bedrijfsleider. Geeft hiërarchisch leiding aan circa 16 medewerkers

Doel van de functie

Zorgdragen voor een efficiënt verloop van de werkzaamheden in de werkplaats via het begeleiden en aansturen van de medewerkers. Realiseren van budget en productiviteit van de werkplaats conform doelstellingen.

Typering van de activiteiten

A. Verdelen en plannen werkzaamheden

1. Inventariseert en controleert de werkorders, informeert en stemt af met de receptie t.a.v. (mogelijke) nieuwe orders.
2. Maakt een inschatting van de tijdsduur van de werkzaamheden en bepaalt de urgentie.
3. Draagt zorg voor een optimale planning en bezetting van de werkplaats.
4. Brengt de beschikbaarheid van technici in kaart en maakt een inschatting van de kwaliteiten.

B. Begeleiden en aansturen van autotechnici

1. Ondersteunt de technici tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.
2. Creëert een functionele en prettige werkomgeving.
3. Motiveert en stimuleert de technici gericht op een goed en efficiënt verloop van de processen en werkzaamheden rekeninghoudend met (kwaliteits)normen en procedures.
4. Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerkers.
5. Signaleert de ontwikkelings- en opleidingsbehoeften, stelt het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast.

C. Bewaken voortgang en uitvoeren eindcontroles / onderhouden contact met klanten

1. Bewaakt de voortgang van het werk.
2. Controleert (procesmatig) de werkzaamheden zoals gepland op de werkorder en beoordeelt de voortgang op basis van planning en kosten.
3. Controleert onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en bewaakt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsprocedures en tot het gewenste (eind)kwaliteitsniveau leiden.
4. Beantwoordt technische inhoudelijke vragen van de medewerkers; geeft advies.
5. Ziet erop toe dat er gewerkt wordt volgens de relevante wetgeving (Arbo- en milieuregels), stuurt bij waar nodig.
6. Signaleert en ontvangt (specifieke) klachten van klanten, gaat na welke oplossing mogelijk is en op welke wijze de klacht af te handelen, conform klachtenprocedure.
7. Luistert naar de (technische) vraag van klanten en geeft advies.

Complexiteit

De functie is gericht op het efficiënt laten verlopen van de werkzaamheden in de werkplaats. Onderdeel van de functie is het realiseren van een effectieve balans tussen voortgang, sturing en begeleiding van collega's en het rendement van activiteiten in de werkplaats. Het bieden van goede service, het onderhouden van klantcontact en afhandelen van klachten zijn klantgerichte processen die onderdeel uitmaken van de functie en bijdragen aan een sterk bedrijfsimago. De functionaris schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder tijddwang in verband met het technisch gereed laten maken van de voertuigen en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in aan de hand van de ontvangen werkorders en de zelf mee vormgegeven en planning; verzorgt finetuning in de planning en stelt de prioriteiten voor de werkplaats. Bepaalt zelf de aanpak voor wat betreft het efficiënt laten verlopen van de werkplaatswerkzaamheden rekening houdend met planning, doelstellingen en relevante wetgeving (Arbo, milieu en veiligheidseisen). Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en leidinggevende werkervaring nodig. Kan in geval van complexe situaties die de werkplaats overstijgen eventueel de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect op basis van overleg en aan de hand van resultaten. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de werkplaatswerkzaamheden, stuurt hierin de medewerkers.

Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van uitvoering van de werkplaatswerkzaamheden, voor een goede informatie-uitwisseling en planning. De functionaris geeft leiding aan gemiddeld 16 technici.

Afbreukrisico

Heeft met enige regelmaat contact met klanten en leveranciers. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de werkplaatsactiviteiten en het realiseren van de werkplaatsdoelstellingen.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot een verkeerde aanpak, het niet realiseren van de werkplaatsdoelstellingen, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en afstemming met leidinggevende en management/directie.

Discretie is vereist ten aanzien van vertrouwelijke informatie (van eigen medewerkers en de organisatie).

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden die soms bezwarend kunnen zijn. Afwisselend zitten, lopen en staan met nu en dan enig tillen of bukken. Er is enige kans op lichamelijk letsel.



De Manager Werkplaats komt voor binnen vestigingen. De Manager Werkplaats coördineert de werkzaamheden en zorgt voor een optimale efficiëntie en productiviteit binnen de werkplaats. Inventariseert werkorders, benodigde arbeidsduur, urgentie en beschikbaarheid van medewerkers. Ondersteunt, ontwikkelt en beoordeelt de medewerkers en zorgt voor een optimale werkomgeving. Bewaakt de voortgang, controleert en stuurt bij waar nodig. Onderhoudt contacten met klanten. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld Chef Werkplaats of Technisch Bedrijfsleider zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de leidinggevende en coördinerende taken zich richten op een breed scala van werkzaamheden binnen de werkplaats, waaraan hij ook zelf deelneemt. Is betrokken bij planning, maar richt zich meer op de gedetailleerde uitvoerende coördinatie en minder op de hoofdlijnen.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op de zelfstandige organisatie, coördinatie en controle van alle werkzaamheden in de werkplaats. Geeft globale richtlijnen en planning. Heeft daarnaast duidelijke commerciële, beheerstechnische en efficiëntie aspecten.	I