

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De manager rooms division leidt de werkzaamheden in het hotelgedeelte van het (middel)grote hotel/restaurantbedrijf (60 tot 150 medewerkers en circa 200 kamers), via afdelingschefs. Onder het hotelgedeelte vallen o.m. de disciplines: frontoffice, facilitaire/technische dienst, huishouding/linnenkamer, wellness centre, etc. Hij/zij is verantwoordelijk voor de realisatie van (zelf opgestelde en door directie goedgekeurde) kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen voor de eigen afdelingen.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 8, 9 (referentie) en 10 wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : niet-vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : 40 tot 80 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Inzetbaarheid kamers en openbare ruimten	<ul style="list-style-type: none"> - optimaliseren van de personeelsinzet, beoordelen/opstellen (door chefs opgestelde) roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten, oplossen van knelpunten; - begeleiden van afdelingschefs, bewaken van de uitvoering van werkzaamheden (voortgang, uitvoeringskwaliteit), bijsturen van afwijkingen; - zelf verzorgen van actieve sales-activiteiten naar grote accounts en de afwikkeling van omvangrijke (groeps)reserveringen, opstellen van offertes, bevestigingen van afspraken; - inkopen van, voor de afdeling benodigde, artikelen (gasten-supplies, attenties, technische materialen e.d.) en dienstverlening (schoonmaakbedrijf, wasserij, linnenverhuur, technische servicebedrijven), opvragen, vergelijken en bespreken van offertes, maken van contractafspraken, bewaken van de kosten; - behandelen van klachten van gasten waarbij chefs/medewerkers niet tot een bevredigende oplossing zijn kunnen komen; - toezien op de nalevering van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl). 	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (uiterlijke staat kamers en openbare ruimten); - totale housekeeping-kosten (personeel, materialen e.d.); - kwaliteit/snelheid melding gebreken; - conform HACCP en Arbo-richtlijnen.
2. Begeleiding en ontvangst gasten	<ul style="list-style-type: none"> - inkopen van, voor de afdeling benodigde, artikelen (gasten-supplies, attenties, technische materialen e.d.) en dienstverlening (schoonmaakbedrijf, wasserij, linnenverhuur, technische servicebedrijven), opvragen, vergelijken en bespreken van offertes, maken van contractafspraken, bewaken van de kosten; - behandelen van klachten van gasten waarbij chefs/medewerkers niet tot een bevredigende oplossing zijn kunnen komen; - toezien op de nalevering van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl). 	<ul style="list-style-type: none"> - gasttevredenheid (ontvangst, begeleiding, informatie e.d.); - omzet uit up-selling; - tijdigheid/volledigheid facturering.
3. Jaarplan rooms division (opzet en realisatie)	<ul style="list-style-type: none"> - opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten); - aangeven/uitwerken van benodigde capaciteiten, verbeterpunten t.a.v. de processen en dienstverlening; - toelichten/motiveren van plannen en in overleg met direct leidinggevende vaststellen van operationele doelstellingen; - bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - ambitieniveau; - kwaliteit onderbouwing plannen; - aansluiting op beleid organisatie; - (mate van) realisatie conform plan.
4. Optimalisatie middelen en randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - toezien op doelmatig gebruik en beheer van ruimten, inventaris, apparatuur/installaties; - bevorderen en uitwerken van ideeën/voorstellen voor speciale activiteiten en arrangementen; voorleggen van voorstellen aan de directe chef. 	<ul style="list-style-type: none"> - marktconformiteit prijs-/levercondities; - beschikbaarheid apparatuur/middelen; - aantal overgenomen plannen.
5. Personeelsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - vaststellen van de wenselijke kwalitatieve en kwantitatieve formatie; - fiatteren van voorstellen vooropleidingen, promotie of ontslag; - beoordelen/stimuleren van directe medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken, maken van ontwikkelafspraken; - verzorgen van c.q. toezien op het personeelsbeheer. 	<ul style="list-style-type: none"> - aansluiting op bedrijfsplan; - beschikbaarheid vereiste competenties; - flexibiliteit inzetbaarheid; - realisatie doelstellingen P&O beleid.
<p>Bezwarende omstandigheden</p> <p>- Niet van toepassing.</p>		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 9 zie IHM-bijlage voor functiegroep 8 en 10.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- HBO werk- en denkniveau;
- communicatief vaardig in ten minste 1 vreemde taal;
- kennis van de specifieke aandachtsgebieden, producten en middelen en trends en ontwikkelingen in de markt.

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.

Besluitvaardig:

- schuift beslissingen niet voor zich uit;
- neemt beslissingen op basis van relevante informatie;
- neemt beslissingen binnen het eigen taakgebied en motiveert deze.

Gastgerichtheid:

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevraagd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

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.

Oplossingsgericht:

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.

Plannen en organiseren:

- bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen;
- voorziet knelpunten en neemt actie;
- schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen.