

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De yield/revenue manager is verantwoordelijk voor het tactisch en operationele prijs- en reserveringsbeleid, primair van de rooms division en secundair voor F&amp;B en banqueting. E.e.a. omvat het:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zo gunstig mogelijk aanbieden van combinaties (hotelkamers, F&amp;B en/of banqueting);</li> <li>- optimaliseren van de omzet d.m.v. het continu aanpassen van de prijs aan de markt- en afzetomstandigheden;</li> <li>- in kaart brengen van informatie over concurrenten, trends en ontwikkelingen en de markt.</li> </ul> <p>Hij/zij maakt gebruik van een geautomatiseerd systeem dat bezettingsvoorstellen genereert op basis van historische gegevens, afzetprognoses en budgetten.</p> <p>Hij/zij leidt ook de werkzaamheden binnen de afdeling reserveringen, eventueel via tussen-leidinggevenden.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 8, 9 (referentie) en 10 wordt uitgewerkt.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : niet-vakinhoudelijk leidinggevende.                      Geeft leiding aan : 5 tot 10 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Operationele aansturing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toewijzen van werkzaamheden, geven van aanwijzingen/instructies, toezien op de voortgang en uitvoeringskwaliteit;</li> <li>- opstellen van werkroosters, regelen van voldoende bezetting (partimers, oproepkrachten);</li> <li>- afstemmen van werkzaamheden met en instrueren van andere afdelingen;</li> <li>- zorg dragen voor de beschikbaarheid van hulpmiddelen;</li> <li>- bijsturen van problemen, opvangen en afhandelen van vragen/ klachten van gasten;</li> <li>- (laten) toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo en werk- en prestatiemethoden (huisstijl).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gasttevredenheid (aantal klachten, % structurele klachten);</li> <li>- conform voorschriften;</li> <li>- efficiency planning.</li> </ul>
2. Optimalisatie opbrengst en reserveringen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opstellen van richtlijnen/procedures, e.d., en deze intern overdragen/toelichten;</li> <li>- volgen en beoordelen van (afgezegde) boekingen in de systemen op bezettingsgraad, prijzen, reden van annulering e.d.;</li> <li>- analyseren van deze gegevens, marktinformatie, distributiekanaal e.d.; zo nodig ingrijpen door het blokkeren van boekingen en prijzen, dan wel zorgen voor overboekingen;</li> <li>- bespreken van (mogelijke) boekingen met externe dienstverleners/ agenten;</li> <li>- doen van voorstellen t.a.v. het boekings- en prijsbeleid, de strategische planning en forecast ten aanzien van reserveringen en deze, samen met reeds genomen maatregelen, presenteren en bespreken in het periodiek overleg, zodat het door commercie/directie vervaardigde salesplan kan worden gerealiseerd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eenduidigheid richtlijnen/procedures;</li> <li>- kwaliteit markt-/concurrentie-informatie;</li> <li>- trend/fluctuatie in (basis)omzet;</li> <li>- optimale trend qua bezettingsgraad;</li> <li>- impact op merknaam/marktpositie.</li> </ul>
3. Personeelsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regelen van verlof;</li> <li>- mede selecteren van nieuwe medewerkers;</li> <li>- zorg dragen voor het (laten) opleiden/inwerken van medewerkers;</li> <li>- uitvoeren van beoordelingen;</li> <li>- toepassen van de personeelsinstrumenten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- motivatie en inzet medewerkers;</li> <li>- (kortdurend) verzuim;</li> <li>- effectiviteit/efficiency van de personeelsinzet;</li> <li>- beschikbaarheid vereiste competenties.</li> </ul>
4. Informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- er voor zorgen dat alle data zorgvuldig en juist in de systemen zijn opgenomen;</li> <li>- verzamelen en bijhouden van commerciële informatie (concurrenten, evenementen);</li> <li>- ter beschikking stellen van gegevens aan de organisatie; leveren van diverse (ad hoc-)rapportages, beantwoorden van vragen e.d.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informatieve waarde data (juist, tijdig);</li> <li>- bruikbaar voor evaluatie en bijsturing.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soms eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij werken met de geautomatiseerde systemen.</li> </ul>		
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;
- kennis van interne procedures en relevante marktontwikkelingen;
- praktisch inzicht in de gebruikte en beschikbare systemen.

***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.*

***Analytisch:***

- staat objectief en nuchter tegenover allerlei zaken;
- heeft een scherp oordeelsvermogen;
- onderscheidt hoofd- en bijzaken in aangereikte informatie;
- redeneert logisch en consistent.

***Besluitvaardig:***

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

***Innovatiegericht:***

- is geboeid om steeds nieuwe ideeën uit te proberen;
- ruikt kansen en heeft de drang om er naar te handelen;
- ziet/zoekt mogelijkheden om zaken anders/beter te doen;
- komt met ongebruikelijke maar unieke oplossingen.

***Overtuigingskracht:***

- speelt met manieren/argumenten om anderen voor zich te winnen;
- straalt enthousiasme en overtuiging uit voor de eigen ideeën;
- is zelfbewust en stellig in zijn optreden.