

FUNCTIEPROFIEL		
Kenmerken van de referentiefunctie De garderobemedewerker neemt kleding en toebehoren van gasten in ontvangst, reikt tickets uit, bewaakt eigendommen en geeft deze uit op verzoek van de eigenaar, al dan niet tegen daarvoor geldende betaling. Hij/zij handelt vermissingen af in opdracht van de leidinggevende en volgens strikte procedures. Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 1 (referentie) en 2 wordt uitgewerkt.		
Organisatie Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Inname en retournering eigendommen	- in ontvangst nemen en bewaken van bezoekerseigendommen (jassen, hoeden, paraplu's, bagage e.d.), al dan niet tegen betaling; - afrekenen met bezoekers en overhandigen van garderobeticket of ander bewijsmiddel; - beheren/bewaken van de eigendommen van bezoekers; - ophalen en overhandigen van eigendommen na afloop van het bezoek op vertoon van eigendomsbewijs.	- klanttevredenheid; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, presentatie).
2. Administratie en informatie	- verantwoorden en afdragen van ontvangen gelden op voorgeschreven wijze; - beantwoorden van vragen en geven van feitelijke informatie aan bezoekers; - uitzoeken van vermissingen; - verantwoorden van vermissingen aan leidinggevende.	- omvang kasverschillen; - juistheid informatie; - klanttevredenheid; - snelheid afhandeling vermissingen.
3. Opruimwerkzaamheden	- opruimen en op orde houden van de garderoberuimte; - apart hangen van achtergebleven eigendommen.	- netheid garderoberuimte; - borging achtergebleven eigendommen.
Bezwarende omstandigheden - Krachtsinspanning bij het tillen van meerdere kledingstukken. - Lopend en staand werken. - Werkdruk bij pieken in het werkaanbod.		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 1 zie IHM-bijlage voor functiegroep 2.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 1 werk- en denkniveau;
- kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften.

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.

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.

Inzet tonen:

- is bereid om alles aan te pakken;
- is niet tevreden met een gemiddelde prestatie;
- stopt pas als het werk klaar is;
- neemt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

Oog voor detail / Nauwgezet:

- is grondig, controleert de eigen werkzaamheden;
- is ordelijk en werkt overzichtelijk, ook bij overdracht van werkzaamheden;
- werkt volgens vaste procedures, voert de nodige controles uit.