

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De controleur toegangskarten is verantwoordelijk voor het controleren van toegangskarten en assisteren bij verkopen, het begeleiden van bezoekers naar (gereserveerde) plaatsen en oplossen van voorkomende problemen (dubbele reserveringen, bezette plaatsen, te laat arriverende gasten).</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 1, 2 (referentie) en 3 wordt uitgewerkt.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.                      Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Toegangscontrole en -begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- controleren van de toegangskarten op geldigheid en het begeleiden van bezoekers naar (gereserveerde) plaatsen;</li> <li>- tegenhouden van te laat arriverende bezoekers en deze toelaten op de best passende momenten;</li> <li>- oplossen van problemen bij dubbele reserveringen of reeds bezette plaatsen, verzoeken van bezoekers tot verplaatsing of, in overleg met leidinggevende, aanwijzen van andere plaatsen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- volgens procedure;</li> <li>- juiste inschatting toegangsverlening;</li> <li>- % zelf opgeloste problemen.</li> </ul>
2. Toezicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op orde en netheid in de zaal;</li> <li>- zo nodig ingrijpen bij onregelmatigheden en verzoeken van bezoekers zich aan de (huis)regels te houden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- orde en netheid volgens voorschrift;</li> <li>- aantal escalaties;</li> <li>- klanttevredenheid.</li> </ul>
3. Facilitaire voorbereiding en afsluiting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren bij het zetten van de zaal of het aanpassen van de zaalopstelling tijdens voorstellingen/bijeenkomsten;</li> <li>- assisteren bij de verkoop van snoep en dranken;</li> <li>- opruimen en schoonmaken van de zaal en overige faciliteiten na afloop van de voorstelling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schone omgeving;</li> <li>- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, en presentatie).</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krachtsinspanning bij het tillen van stoelen en tafels en bij het hanteren van schoonmaakgereedschappen.</li> <li>- Bukken en buigen bij schoonmaakwerkzaamheden.</li> <li>- Onaangenaam werk bij het reinigen van toiletten.</li> </ul>		
Datum: maart 2011	Funcatiegroep: 2 zie IHM-bijlage voor funcatiegroep 1 en 3.	

NB: Het funcatieniveau is uitsluitend gebaseerd op het funcatieprofiel

**COMPETENTIEPROFIEL*****Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 1 - 2 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.

***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.

***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.

***Zelfbeheersing:***

- blijft in moeilijke/repressieve situaties kalm en beheerst;
- weet de eigen emoties te beheersen;
- vermijdt agressief gedrag naar anderen.