

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De bagagist transporteert bagage van gasten en neemt deze op verzoek in bewaring. Hij/zij begeleidt gasten naar hun kamers en geeft eenduidige informatie over hotelfaciliteiten en de werking van apparatuur. Voorts parkeert hij/zij auto's van gasten en ziet toe op ongewenste bezoekers en waarschuwt indien nodig de beveiliging.</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. Gastbegeleiding en bagagetransport	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parkeren van auto's van gearriveerde gasten;</li> <li>- in ontvangst nemen en transporteren van bagage van gasten naar de hal of gastenkamer(s);</li> <li>- bij vertrek transporteren van bagage naar de hal of vervoermiddel;</li> <li>- zo nodig in bewaring nemen van bagage van (groepen) gasten;</li> <li>- begeleiden van gasten naar de receptie of de kamer(s).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aantal en omvang schades/vermissing bagage/auto's;</li> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- tijdigheid transport/parkeren;</li> <li>- conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, e.d.).</li> </ul>
2. Informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van algemene informatie over hotelfaciliteiten, de werking van technische apparatuur e.d.;</li> <li>- constateren van onvolkomenheden ten aanzien van verblijfsaccommodatie en informeren van betrokkenen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- klanttevredenheid;</li> <li>- tijdige en juiste constatering en opvolging onvolkomenheden.</li> </ul>
3. Assistentie facility en beveiliging	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assisteren van de huishoudelijke dienst bij hun werkzaamheden;</li> <li>- toezien (bij de werkzaamheden in de hal) op binnenkomst van niet-passende/ongewenste bezoekers en zo nodig waarschuwen van de beveiliging.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tevredenheid huishoudelijke dienst;</li> <li>- tijdige inschakeling beveiliging.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage.</li> <li>- Lopend en staand werken; soms eenzijdige belasting van armspieren.</li> <li>- Hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.</li> </ul>		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 2 zie IHM-bijlage voor functiegroep 1 en 3.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

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

- MBO niveau 1 - 2 werk- en denkniveau
- kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften;
- in bezit van rijbewijs B;
- kennis van tiltechnieken.

***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.*

***Doorzettingsvermogen:***

- zet uit eigen beweging door bij beletsel en hindernissen;
- heeft een lange adem;
- houdt vol tot het doel bereikt is.

***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.

***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.