

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>De portier is verantwoordelijk voor het verlenen van service aan gasten buiten bij de ingang of in de hal van het hotel en het verrichten van eenvoudige bewakingstaken. Dit betreft onder meer transporteren en in bewaring nemen van bagage, en het eventueel begeleiden van gasten naar hun kamers, geven van algemene informatie over hotelfaciliteiten en de werking van apparatuur.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 2, 3 (referentie) en 4 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 en serviceverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- geven van algemene informatie over hotelfaciliteiten, toeristische activiteiten, musea, de werking van technische apparatuur e.d.;</li> <li>- reserveren van restaurants, theaters e.d. en het doen van boodschappen, bezorgen van berichten;</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> <li>- actualiteit en juistheid informatie.</li> </ul>
3. Bewaking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien (bij de werkzaamheden in de hal) op binnenkomst van niet-passende/ongewenste bezoekers;</li> <li>- aanspreken van betreffende bezoekers en verzoeken tot verlaten van de accommodatie;</li> <li>- op gepaste wijze verwijderen van ongewenste bezoekers en/of inschakelen van de daarvoor bevoegde collega's of autoriteiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid inzicht (conform bedrijfsbeleid) gewenst/ongewenst;</li> <li>- correcte bejegening;</li> <li>- conform procedures;</li> <li>- juiste afweging inschakeling derden.</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	Funcatiegroep: 3 zie IHM-bijlage voor funcatiegroep 2 en 4.	

NB: Het funcatieniveau is uitsluitend gebaseerd op het funcatieprofiel

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

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

***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.

***Zelfbeheersing:***

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

***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.