

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De nachtmedewerker is verantwoordelijk voor het verrichten van audit-werkzaamheden gedurende de nachtelijke uren. Voorts is hij/zij verantwoordelijk voor reguliere receptiewerkzaamheden, serviceverlening naar gasten toe, het houden van toezicht en uitvoeren van bewakingstaken tijdens de nachtdienst.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 4, 5 (referentie) en 6 wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Receptieservice-verlening	<ul style="list-style-type: none"> - verrichten van receptietaken in de nachtelijke uren, o.m.: <ul style="list-style-type: none"> . in- en uitchecken van gasten en zo nodig afrekenen; . begeleiden naar kamers, geven van informatie; . binnenlaten van gasten na sluitingstijd; . bedienen van telefooncentrale; . opvangen van vragen en klachten en leveren van overige service aan gasten (b.v. wekdienst). 	<ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheid; - omvang kastverschillen; - reactiesnelheid/bereikbaarheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken.
2. Drank- en voedsel-voorziening	<ul style="list-style-type: none"> - op verzoek serveren van dranken en klaarmaken/ serveren van koffie, thee en eenvoudige gerechten (bijvoorbeeld broodjes); - zo nodig klaarmaken en serveren van het ontbijt. 	<ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheid; - correcte en tijdig uitgevoerde verzoeken; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethode, HACCP en presentatie).
3. Toezicht en bewaking	<ul style="list-style-type: none"> - lopen van rondes, controleren op onregelmatigheden, afsluiting ramen, deuren, e.d.; - signaleren van onregelmatigheden, treffen van passende maatregelen en zo nodig waarschuwen van in-/externe functionarissen en/of instanties volgens voorschrift/ noodplan; - begeleiden van gasten in noodsituaties. 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdige signalering onregelmatigheden en ongewenste bezoekers; - handelen volgens noodplan wanneer noodzakelijk; - conform voorschriften.
4. (Financieel) administratieve verwerking	<ul style="list-style-type: none"> - controleren van de dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van ontvangen geld, betalingen en getekende fout-/correctiebonnen; - uitzoeken van verschillen en rapporteren van niet-opgeloste verschillen; - boeken van dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem; - opboeken van gastenrekeningen met op kamernummer geboekte verteringen; - opstellen van diverse (omzet)overzichten; controleren en uitdraaien van facturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - nauwkeurigheid controles; - aantal opgeloste verschillen; - conform voorschriften.
<p>Bezwarende omstandigheden</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met het geautomatiseerde systeem. - Enerverende werkomstandigheden bij calamiteiten en ongewenste confrontaties. - Kans op letsel bij calamiteiten en door contact met ongewenste bezoekers en lastige gasten. 		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 5 zie IHM-bijlage voor functiegroep 4 en 6.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 3 werk- en denkniveau;
- beschikt over BHV-diploma;
- kennis van softwarepakketten en interne procedures;
- kennis van het bedienen van een telefooncentrale.

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.

Communiceren:

- formuleert helder zodat de ander het begrijpt;
- luistert goed en reageert op wat de ander zegt;
- vraagt door als dat nodig 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.

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.

Zelfstandigheid:

- heeft nauwelijks begeleiding nodig, weet wat hij wanneer en hoe moet doen;
- lost de voorkomende dagelijkse problemen zelf op;
- pakt zelf nieuwe werkzaamheden op.