

FUNCTIEPROFIEL		
<p><b>Kenmerken van de referentiefunctie</b></p> <p>Het hoofd frontoffice is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de reserveringen, de serviceverlening aan gasten (balie-/receptie, sleutelbeheer en nachtaudit (24/7)), de bagagebehandeling en het toezicht op veiligheid. De focus ligt op het borgen van een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en bewaken van de efficiency/productiviteit en het afdelingsrendement. Kern van het werk ligt daarmee in het opstellen van plannen/begrotingen en bewaken van de realisatie hiervan. Hij/zij voorziet in het operationele personeelsbeheer (verzuim, functioneren, werving en selectie) en draagt bij aan verbeteringen van de formule, kwaliteit en het rendement.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een IHM, waarin het verschil tussen groep 7, 8 (referentie) en 9 wordt uitgewerkt.</p>		
<p><b>Organisatie</b></p> <p>Direct leidinggevende : niet-vakinhoudelijk leidinggevende.                      Geeft leiding aan : 25 – 30 (parttime) medewerkers.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Ontvangst en service- verlening gasten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- optimaliseren van de personeelsinzet, beoordelen/opstellen (door chefs opgestelde) roosters, werkindeling, inzet van medewerkers in de verschillende diensten, oplossen van knelpunten;</li> <li>- begeleiden van afdelingschefs, bewaken van de uitvoering van werkzaamheden (voortgang, uitvoeringskwaliteit), bijsturen van afwijkingen;</li> <li>- afwikkelen van complexe reserveringsaanvragen, calamiteiten;</li> <li>- behandelen van klachten van gasten waarbij chefs/medewerkers niet tot een bevredigende oplossing zijn kunnen komen;</li> <li>- toezien op de nalevering van de voorschriften op het gebied van veiligheid, Arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gasttevredenheid:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>. uiterlijke staat ontvangstruimten;</li> <li>. ontvangst, begeleiding, informatie e.d.;</li> </ul> </li> <li>- totale frontoffice-kosten (personeel, materialen e.d.);</li> <li>- omzet uit up-selling;</li> <li>- tijdigheid/volledigheid facturering;</li> <li>- kwaliteit/snelheid melding gebreken;</li> <li>- conform HACCP- en Arbo-richtlijnen.</li> </ul>
2. Jaarplan frontoffice (opzet en realisatie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opstellen van plannen en concept-begrotingen (omzetten, kosten);</li> <li>- aangeven/uitwerken van benodigde capaciteiten, verbeterpunten t.a.v. de processen en dienstverlening;</li> <li>- toelichten/motiveren van plannen en in overleg met direct leidinggevende vaststellen van operationele doelstellingen;</li> <li>- bewaken van de realisatie, achterhalen en bijsturen van afwijkingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realisme ambitieniveau;</li> <li>- kwaliteit onderbouwing plannen;</li> <li>- aansluiting op beleid organisatie;</li> <li>- (mate van) realisatie conform plan.</li> </ul>
3. Optimalisatie middelen en randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toezien op doelmatig gebruik en beheer van ruimten, inventaris, apparatuur/installaties;</li> <li>- bevorderen en uitwerken van ideeën/voorstellen voor speciale activiteiten en arrangementen; voorleggen van voorstellen aan de direct leidinggevende.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beschikbaarheid apparatuur/middelen;</li> <li>- aantal overgenomen plannen.</li> </ul>
4. Personeelsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regelen van verlof;</li> <li>- mede selecteren van nieuwe medewerkers;</li> <li>- zorg dragen voor het (laten) opleiden/inwerken van medewerkers;</li> <li>- uitvoeren beoordelingen, toepassen van personeels-instrumenten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- motivatie en inzet medewerkers;</li> <li>- (kortdurend) verzuim;</li> <li>- effectiviteit/efficiency van de personeelsinzet;</li> <li>- beschikbaarheid vereiste competenties.</li> </ul>
<p><b>Bezwarende omstandigheden</b></p>		
<p>- Niet van toepassing.</p>		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 8 zie IHM-bijlage voor functiegroep 7 en 9.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

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

- MBO niveau 4/HBO werk- en denkniveau;
- communicatief vaardig in ten minste 1 vreemde taal;
- kennis van de specifieke aandachtsgebieden.

***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.*

***Besluitvaardig:***

- schuift beslissingen niet voor zich uit;
- neemt beslissingen op basis van relevante informatie;
- neemt beslissingen binnen het eigen taakgebied en motiveert deze.

***Coachen / Instrueren:***

- toont belangstelling voor anderen en wat hen bezighoudt;
- weet te motiveren en enthousiast te maken;
- geeft vertrouwen en ruimte om iets zelf te doen en fouten te maken;
- laat anderen voorbeeldgedrag zien.

***Gastgerichtheid:***

- is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen;
- vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg;
- biedt ook ongevroegd extra service;
- onderzoekt hoe gasten adequaat en optimaal te helpen.

***Kwaliteitsgericht:***

- corrigeert direct als niet aan de eisen wordt voldaan;
- vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service;
- komt met voorstellen om zaken beter te doen.

***Plannen en organiseren:***

- bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen;
- voorziet knelpunten en neemt actie;
- schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen.