

17. MEDEWERKER HOSPITALITY

Medewerker Hospitality is een generieke functie met verschillende specialisaties. De generieke punten zijn op alle specialisaties van toepassing.

A. Generieke beschrijving van de functie

A.1 Plaats in de organisatie:

- Ontvangt leiding van Hoofd Facilities.
- Is onderdeel van het Team Facilities.

A.2 Functie-eisen

- BHV diploma (of bereid deze te behalen).
- Rijbewijs B.
- Zelfstandig, veilig en hygiënisch kunnen werken.
- ICT-vaardigheden met Microsoft.
- Klantvriendelijk en gastvrij.

A.3 Functie specifieke competenties

- Klantgericht

Is vriendelijk en beleefd; Is benaderbaar; Heeft een open houding; Luistert naar de wensen van klanten en collega's en vraagt door om een helder beeld te krijgen van de hulpvraag; Biedt proactief hulp aan; Bewaakt de balans tussen het belang van de klant en het belang van de organisatie.

- Flexibel

Past zich gemakkelijk aan aan veranderende omstandigheden; Is flexibel in werktijden en taken; Is veelzijdig en breed inzetbaar; Is bereid om bij te springen als een situatie daarom vraagt; Staat open voor nieuwe ideeën en perspectieven.

- Oplossingsgericht

Ziet een probleem niet als een belemmering, maar als een uitdaging; Vraagt door om een helder beeld te vormen van een probleem; Houdt ervan om aan te pakken; Controleert bij collega's en klanten of ze geholpen zijn met de oplossing.

B. Generieke beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden

B.1 Taken

- Staat als eerste aanspreekpunt klanten en collega's te woord, zowel fysiek als telefonisch en helpt hen door zelf informatie te verlenen, actie te ondernemen, of door warm door te verwijzen naar een collega.
- Ondersteunt de dagelijkse gang van zaken.
- Spreekt bezoekers en collega's op een vriendelijke manier aan op gemaakte afspraken en bewaakt mede de naleving ervan.
- Opent en sluit het gebouw.
- Heet bezoekers welkom en benadert hen proactief en gastvrij.
- Signaleert afwijkingen in de planning en geeft dit door ten behoeve van een evaluatie en verbetering.
- Is bedrijfshulpverlener.

B.2 Verantwoordelijkheden

- Is medeverantwoordelijk voor de hospitality van de organisatie.
- Is medeverantwoordelijk voor de algehele uitstraling van het gebouw.
- Is medeverantwoordelijk voor het correct naleven van de BHV- en overige organisatorische afspraken.
- Heeft de verantwoordelijkheid om proactief bij te dragen aan het verbeteren van de hospitality en organisatorische afspraken.

Referentiefunctie CAO OB-KE Medewerker Facilitair IV | Schaal 4

C. Specialisaties binnen de functie Medewerker Hospitality

Een Medewerker Hospitality voert taken uit binnen een of liefst meerdere van de volgende specialisaties.

C.1 Receptie

a. Aanvullende beschrijving

- Bemenst de telefooncentrale en ziet toe op een goede taakopvolging.
- Beantwoordt vragen van bezoekers en collega's aan de balie.
- Verstrekt sleutels en leermiddelen aan docenten en klanten en ziet toe op een correcte registratie en het inleveren ervan na afloop.
- Doet financiële transacties aan de balie, bijvoorbeeld bij kaartverkoop of lokaalhuur.
- Vervult in geval van calamiteiten de rol van coördinator.

b. Aanvullende verantwoordelijkheden

- Is verantwoordelijk voor de telefonische bereikbaarheid en adequate taakopvolging naar aanleiding van telefonische contacten.
- Is verantwoordelijk voor het verstrekken en innemen van sleutels en leermiddelen aan collega's en klanten.

C.2 Beheer

a. Aanvullende beschrijving

- Zorgt dat lesmaterialen en andere resources op tijd en op de juiste plek aanwezig zijn op basis van een vooraf gemaakte planning.
- Ondersteunt zo mogelijk met het klaarzetten van lesmaterialen en resources die ad hoc gevraagd worden.
- Draagt mede zorg voor het onderhoud van alle faciliteiten, leermaterialen, resources en de bus.
- Zorgt ervoor dat alle faciliteiten zijn opgeruimd, goed functioneren en er verzorgd uitzien.
- Neemt goederen in ontvangst en zorgt dat ze op de juiste bestemming komen.

b. Aanvullende verantwoordelijkheden

- Is medeverantwoordelijk voor een adequaat beheer van het gebouw en de inventaris.
- Is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening, waaronder eigen lessen en activiteiten, maar ook verhuringen.
- Is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van het gebouw en de aanwezige collega's en bezoekers.

C.3 Horeca

a. Aanvullende beschrijving

- Geregistreerd Sociale Hygiëne (of bereid het te behalen).
- Is sociaal en verantwoordelijk.
- Verzorgt eventueel in overleg met leidinggevende de inkoop en beheer van voorraden.
- Zorgt dat eten en drinken, alsook benodigdheden zoals borden en kopjes op tijd en op de juiste plek aanwezig zijn op basis van een vooraf gemaakte planning.
- Draagt mede zorg voor het beheer, onderhoud en algehele netheid van de horecafaciliteiten.
- Bemenst de bar en voorziet bezoekers en collega's van eten en drinken.

b. Aanvullende verantwoordelijkheden

- Is verantwoordelijk voor goede hygiëne en onderhoud van de horecafaciliteiten.
- Is medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening, waaronder eigen lessen en activiteiten, maar ook verhuringen.
- Is verantwoordelijk voor het openen en sluiten kassasysteem van de horecavoorziening en het correct uitvoeren van financiële transacties met klanten.

C.4 Schoonmaak

a. Aanvullende beschrijving

- Basisopleiding Schoonmaken (of bereid dit te volgen).
- Verzorgt eventueel in overleg met leidinggevende de inkoop en beheer van schoonmaakmaterialen.
- Voert schoonmaaktaken uit op basis van een schoonmaakkijst van dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse taken.
- Spreekt collega's en bezoekers vriendelijk aan op hun gedrag en hygiëne.

b. Aanvullende verantwoordelijkheden

- Is medeverantwoordelijk voor de hygiëne en de algehele netheid van het gebouw.
- Is medeverantwoordelijk van het opstellen en uitvoeren van het schoonmaakschema.