Bagagist II

Context

De **bagagist II transporteert bagage** van gasten en neemt deze **op verzoek in bewaring**. De bagagist **begeleidt gasten naar hun kamers** en geeft **eenduidige informatie over hotelfaciliteiten** en de werking van apparatuur. Voorts **parkeert hij/zij auto's** van gasten, signaleert eventueel binnenkomende **ongewenste bezoekers** en waarschuwt indien nodig de beveiliging. Functiehouder heeft een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gastontvangst Een optimale dienstverlening aan gasten is geleverd door een gastvrije ontvangst, het aannemen, transporteren en zo nodig in bewaring nemen van bagage, parkeren van auto's en het begeleiden naar receptie/kamer(s).	- aantal en omvang schades/vermissing bagage/auto's; - klanttevredenheid; - tijdigheid transport/parkeren; - conform voorschriften (o.m. instructie, werkmethoden, e.d.).
Informatieverstrekking Algemene informatie over hotelfaciliteiten en de werking van technische apparatuur is verstrekt aan gasten. Onvolkomenheden in de verblijfsaccomodatie zijn gesignaleerd en opgevolgd.	- klanttevredenheid; - tijdige en juiste constatering en opvolging onvolkomenheden.
Assistentie facility en beveiliging De huishoudelijke dienst is geassisteerd bij hun werkzaamheden. Het binnenkomen van ongewenste bezoekers is tijdens de eigen werkzaamheden gesignaleerd, indien nodig is de beveiliging gewaarschuwd.	- tevredenheid huishoudelijke dienst; - juiste inschatting (conform bedrijfsbeleid) (on)gewenstheid van bezoekers; - tijdige inschakeling beveiliging.

Bezwarende omstandigheden

- krachtsinspanning bij het tillen/verplaatsen van bagage;
- lopend en staand werken; soms eenzijdige belasting van armspieren;
- hinder van tocht en temperatuurwisselingen bij afwisselend binnen/buiten werken.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	BAGAGIST I	BAGAGIST II	+
Aard gastencontact	Geen referentiefunctie beschikbaar	- niet van toepassing.	- gastencontact is informerend (gericht op toelichten van hotelfaciliteiten) en gericht op dienstverlening	Zie functieomschrijving en NOK portier
Aard werkzaamheden		- in opdracht van een collega transporteren van bagage; - assisteren van de huishoudelijke dienst.	- gasten ontvangen, begeleiden en informeren over hotelfaciliteiten en apparatuur; - in bewaring nemen van bagage; - assisteren van de huishoudelijke dienst; - signaleren binnenkomende ongewenste bezoekers en eventueel inschakelen van beveiliging.	
Kennis en ervaring		- mbo 1 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - kennis van tiltechnieken.	Aanvullend: - mbo 1-2 werk- en denkniveau; - in bezit van rijbewijs B.	
Functiegroep		**1**	**2 (referentie)**	

RF249655/cl/sb/091024