Hoofd frontoffice II

Context

Het **hoofd frontoffice II** is verantwoordelijk voor afwikkeling van de reserveringen, serviceverlening aan gasten (balie-/receptie, sleutelbeheer en nachtaudit (24/7)), bagagebehandeling en het toezicht op veiligheid. De focus ligt op het **borgen van een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening** en op het **bewaken van de efficiency/productiviteit** en het **afdelingsrendement**. Kern van het werk ligt daarmee in het **opstellen van plannen en begrotingen** en bewaken van de realisatie hiervan. De aan te sturen afdeling bestaat uit gemiddeld 25-30 (parttime) medewerkers. Het hoofd frontoffice II voorziet in het **operationele personeelsbeheer** (verzuim, functioneren, werving en selectie) en draagt bij aan **verbeteringen van de formule, kwaliteit en het rendement.** Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Opstellen en realisatie jaarplan Op basis van aard en omvang van te verlenen dienstverlening is een jaarplan opgesteld en toegelicht aan directie. Operationele doelstellingen zijn vastgesteld in samenwerking met de leidinggevende. De realisatie van het jaarplan is gemonitord en tijdig bijgestuurd bij afwijkingen.	- realisme ambitieniveau; - kwaliteit onderbouwing plannen; - aansluiting op beleid organisatie; - (mate van) realisatie conform plan.
Operationele coördinatie De personeelsinzet is geoptimaliseerd, roosters zijn beoordeeld of zelf opgesteld en afdelingschefs zijn begeleid. Er is toegezien op de uitvoering van werkzaamheden, het gebruik en beheer van ruimten, apparatuur e.d., naleving van voorschriften en bij (dreigende)afwijkingen is bijgestuurd. Complexe reserveringsaanvragen en/of klachten zijn afgehandeld en opgelost.	- gasttevredenheid: . uiterlijke staat ontvangstruimten; . ontvangst, begeleiding, informatie e.d.; - totale frontoffice-kosten (personeel, materialen e.d.); - omzet uit up-selling; - tijdigheid/volledigheid facturering; - kwaliteit/snelheid melding gebreken; - conform HACCP- en Arbo-richtlijnen.
Verbetervoorstellen & optimalisatie Structurele knelpunten zijn gesignaleerd en werkprocessen en procedures zijn geëvalueerd. Advies t.a.v. optimalisaties is gegeven en verbetervoorstellen zijn gedaan. Na goedkeuring zijn verbeteringen/aanpassingen geïmplementeerd.	- tijdigheid opgepakte knelpunten; - juiste inschatting prioriteiten; - efficiënte/effectieve werkprocessen.
Personeelsmanagement De afdeling beschikt over een bezetting met de juiste kwaliteit en kwantiteit, ook op langere termijn, waarmee de toegevoegde waarde van de afdeling wordt gerealiseerd. De resultaatbijdragen, ontwikkeling, betrokkenheid en motivatie van medewerkers zijn effectief aangestuurd.	- aansluiting op bedrijfsplan; - beschikbaarheid vereiste competenties; - flexibiliteit inzetbaarheid; - realisatie doelstellingen HR-beleid

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	HOOFD FRONTOFFICE I	HOOFD FRONTOFFICE II	HOOFD FRONTOFFICE III	+
Zelfstandigheid	Zie functieomschrijving en NOK supervisor frontoffice	- heeft inhoudelijke en directe aansturing van een manager rooms division of soortgelijk.	- heeft een niet-vakinhoudelijke leidinggevende.	- idem hoofd frontoffice II.	Zie functieomschrijving en NOK manager rooms division
Complexiteit		- locatie met aanzienlijk minder medewerkers om aan te sturen, o.m. door beperkte capaciteit en openingstijden.	- afdeling met gemiddeld 25-30 (parttime) medewerkers om hiërarchisch aan te sturen.	- afdeling met een aanzienlijk grote personeelsbezetting; - complexere frontoffice-processen en daarbij horende kwaliteitseisen door de marktpositionering van het hotel; - frontoffice heeft een complexere dynamiek waarbij actief ingespeeld moet worden op de specifieke individuele behoeftes van gasten.	
Diversiteit van disciplines		- beperkte aard en omvang van verantwoordelijke disciplines (bijv. excl. beveiliging, reserveringen).	- gemiddelde aard en omvang van verantwoordelijke disciplines.	- uitgebreide aard en omvang van verantwoordelijke disciplines (bijv. inclusief housekeeping, kameronderhoud, eigen commercie).	
Kennis en ervaring		- mbo 4 werk- en denkniveau; - spreekvaardigheid in ten minste één vreemde taal.	Aanvullend: - mbo 4/hbo werk- en denkniveau; kennis van diverse disciplines.	Aanvullend - hbo werk- en denkniveau - inzicht in gastenbehoefte; - aantal jaren ervaring in een leidinggevende functie.	
Functiegroep		**7**	**8 (referentie)**	**9**	

RF249662/cl/sb/091024