Portier I

Context

De **portier I** is verantwoordelijk voor het **verlenen van service aan gasten** buiten bij de ingang of in de hal van het hotel en het **verrichten van eenvoudige bewakingstaken**. Dit betreft onder meer transporteren en in bewaring nemen van bagage, en het eventueel begeleiden van gasten naar hun kamers, geven van algemene informatie over hotelfaciliteiten en de werking van apparatuur. 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 en serviceverlening Informatie over hotelfaciliteiten, apparatuur en bezienswaardigheden is verstrekt en extra services zijn verleend (zoals het maken van reserveringen, doen van boodschappen e.d.). Onvolkomenheden in de verblijfsaccomodatie zijn gesignaleerd en opgevolgd.	- klanttevredenheid; - tijdige en juiste constatering en opvolging onvolkomenheden; - actualiteit en juistheid informatie.
Bewakingswerkzaamheden De binnenkomst van ongewenste bezoekers is gesignaleerd en indien nodig zijn bevoegde collega's of autoriteiten ingeschakeld.	- juiste inschatting (conform bedrijfsbeleid) gewenstheid of ongewenstheid van bezoekers; - correcte bejegening; - conform procedures; - juiste afweging inschakeling derden.

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

	-	PORTIER I	PORTIER II	+
Aard gastencontact	Zie functieomschrijving en NOK bagagist	- gastencontact is informerend en gericht op dienstverlening en het verlenen van extra services.	- idem Portier I	Zie functieomschrijving en NOK conciërge
Aard werkzaamheden		- gasten ontvangen, begeleiden, informeren en aanbieden van extra services; - in bewaring nemen van bagage; - parkeren van auto's; - verrichten van eenduidige bewakingstaken.	Aanvullend: - verrichten van uitgebreidere beveiligingstaken (het lopen van bewakingsronden).	
Begeleiding collega's		- niet van toepassing.	- vaktechnisch sturen van een groep medewerkers (als 1e medewerker); - plannen en regelen van de inzet van (oproep)medewerkers.	
Kennis en ervaring		- mbo 2 werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften; - in bezit van rijbewijs B; - kennis van tiltechnieken; - kennis van bewakingsmethodieken.	Aanvullend: - mbo 2-3 werk- en denkniveau - kennis van diverse bewakingsmethodieken.	
Functiegroep		**3 (referentie)**	**4**	

RF249667/cl/sb/091024