Manager Rooms Division II

Context

De **manager rooms division II** leidt de werkzaamheden in het **hotelgedeelte** van het (middel)grote hotel/restaurantbedrijf (circa 200 kamers), via afdelingschefs. Onder het hotelgedeelte vallen o.m. de disciplines: frontoffice, facilitaire/ technische dienst, huishouding/linnenkamer, wellness centre etc. Hij/zij is **verantwoordelijk voor de realisatie** van (zelf opgestelde en door directie goedgekeurde) **kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen** voor de eigen afdelingen (40 tot 80 (parttime) medewerkers). Functiehouder heeft een niet-vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Planvorming Aansluitend op de ondernemingsstrategie en rekening houdend met de in- en externe ontwikkelingen (inclusief HQ kaders en uitgangspunten) zijn afdelingsplannen inclusief conceptbegrotingen (omzetten, kosten) opgesteld en vastgesteld met betrokkenheid en draagvlak bij management.	- kwaliteit van onderbouwing; - aansluitend op strategische doelen; - draagvlak/acceptatie bij het management; - conform HACCP en arbo-richtlijnen.
Realisatie doelen De resultaten van de afdelingen zijn gerealiseerd; bij (dreigende) afwijkingen is tijdig besloten over de noodzakelijke bijsturing al dan niet via inzet van tussen-leidinggevenden. Er is toezien op de naleving van de voorschriften op het gebied van veiligheid, arbo, HACCP en werk- en presentatiemethoden (huisstijl), gastgerichte dienstverlening.	- realisatie afdelingsdoelen; - gasttevredenheid; - presentatie conform huisstijl; - tijdigheid en effectiviteit van bijsturing.
Inkoop diensten en artikelen De inkoop van facilitaire diensten (zoals technisch onderhoud, terreinbeheer, schoonmaak en afvalverwerking) is gerealiseerd alsook de inkoop van benodigde artikelen (gasten-supplies, attenties, technische materialen e.d.). Hiertoe zijn offertes opgevraagd en (prijs)afspraken gemaakt met leveranciers.	- in lijn met inkoopbeleid, inkoopkaders; - aantal directe bestellingen bij leveranciers; - afstemming t.b.v. prijsafspraken, leveringscondities.
Randvoorwaarden en risicobeheersing De afdeling beschikt over de noodzakelijke randvoorwaarden (processen, procedures, systemen, middelen etc.) voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering, alsook maatregelen voor het beheersen van risico's.	- beschikbaarheid randvoorwaarden; - eenduidige afspraken en effectieve samenwerking intern voor beschikbaarheid randvoorwaarden; - tijdige en effectieve interventies bij (structurele) issues.

Verbetervoorstellen en 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.
Rapportage en verantwoording De resultaten van de afdelingen zijn periodiek gerapporteerd, waarbij inzicht is gegeven in ontwikkelingen, bijzonderheden en afwijkingen t.a.v. doelen, normen en budgetten, ook als input voor bijsturing en evaluatie.	- tijdige beschikbaarheid rapportages; - inzicht in resultaten en (oorzaak van) afwijkingen; - basis t.bv. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

Niet van toepassing.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	MANAGER ROOMS DIVISION I	MANAGER ROOMS DIVISION II	MANAGER ROOMS DIVISION III	+
Aard werkzaamheden	Geen referentiefunctie beschikbaar	- hiërarchisch aansturen van of een hotelgedeelte of de frontoffice; - aansturen van de werkzaamheden van de toegewezen afdelingen/ teams, waarbij de focus ligt op het beheren en continueren van het bestaande; - leveren van input voor de uitwerking van afdelings-/teamplannen; - leveren van input voor optimalisatie en verbetering o.b.v. inzicht in de processen en/of behoeften van de afdelingen/teams.	- hiërarchisch aansturen van diverse hotelgedeeltes; - opstellen van diverse operationele/ tactische afdelingsplannen in lijn met ondernemingsstrategie, -doelstellingen; - verantwoordelijk voor bewaking van gastheerschap, kwaliteit serviceverlening, afhandeling van (complexe) klachten; - optimaliseren van bestaande werkprocessen en procedures; - zorgdragen voor de beschikbaarheid van middelen en apparatuur, o.m. door laten onderhouden en bestellen van vervangingsapparatuur; - fungeren als aanspreekpunt in het overleg met andere afdelingen en daarbij verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten.	Aanvullend: - de functionaris is de eerste vervanger van de bedrijfsleider/hotelmanager bij diens afwezigheid.	Geen referentiefunctie beschikbaar

Typering organisatie		- het betreft een hotel met een beperkt aantal hotelkamers; - de housekeeping-activiteiten, inclusief de operationele coördinatie, zijn uitbesteed.	- het hotel kent een gemiddeld aantal hotelkamers (ca. 200 kamers); - de marktpositionering van het hotel is als 'gemiddeld' te typeren, er worden standaard kwaliteitseisen gesteld aan de verschillende front office- en housekeepingprocessen.	- het hotel kent een aanzienlijk groot aantal kamers (> 250 kamers); - de marktpositionering van het hotel en daarmee het type gasten en de aard van de dienstverlening naar de gasten geven een andere dimensie en kwaliteitseis aan de front office- en housekeepingprocessen; - frontoffice kent een dynamiek waarbij er sprake is van een actief 'inspelen op de specifieke individuele' behoeftes van de gast, zowel vanuit oogpunt van bestendigen van de relatie (blik op volgende bezoek) als door het verblijfpatroon van de gast; - de kwaliteitstandaard van het hotel legt niet alleen een extra druk op de intensiteit van de schoonmaak, maar leidt ook tot een groter en meer divers aantal extra bewerkingen.	
Leidinggeven		- de afdeling kent een beperkte omvang qua personeelsbezetting (<40 parttime)medewerkers); - afdeling/teams kenmerken zich door relatief homogene werkzaamheden en daarmee een beperkte verscheidenheid aan functies en processen.	- de afdelingen kennen een gemiddelde omvang qua personeelsbezetting (40-80 (parttime) medewerkers); - afdelingen/teams kenmerken zich door heterogene werkzaamheden en daarmee een verscheidenheid aan functies en processen.	Aanvullend: - de afdelingen kennen een aanzienlijk grote personeelsbezetting (> 80 parttime)medewerkers).	
Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van bedrijfsspecifieke voorschriften, regelingen en procedures; - ervaring met leidinggeven.	Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau - ervaring met het opstellen van tactische afdelingsplannen; - communicatief vaardig in ten minste 1 vreemde taal; - kennis van de specifieke aandachts-gebieden, producten en middelen en trends en ontwikkelingen in de markt.	Aanvullend: - hbo/wo werk- en denkniveau - ervaring met leidinggeven aan grote groepen medewerkers; - kennis van en ervaring met (het aansturen van) dienstverlening binnen het luxe segment.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	**10**	

RF249706/dr/sb/091024