

BEROEPSKWALIFICATIE

Manager Housekeeping

//////////////////////////////////////
BK-0234-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Manager Housekeeping

Deze benaming komt niet voor in de Competent fiche "G150301 Leiding geven aan kamerpersoneel"

1.2 DEFINITIE

'De Manager Housekeeping werkt het beleid van de organisatie operationeel uit voor alle taken van het team housekeeping (budgettering, voorraadbeheer, aanwervingen,...) en geeft leiding aan de medewerkers door het plannen, aansturen en controleren van de werkuitvoering, teneinde de optimale werking van het team te verzekeren.'

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2021

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:
Werkt in teamverband

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
- Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans

Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Werkt economisch
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
- Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
- Organiseert zelfstandig de werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Sorteert afval volgens de richtlijnen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van ergonomie
- Kennis van de vigerende regelgeving m.b.t. milieu, veiligheid, gezondheid en voedselveiligheid
- Kennis van persoonlijke hygiëne
- Grondige kennis van werking van machines of materieel
- Grondige kennis van planmatig werken

Competentie 3:

Handelt integer

- Respecteert de privacy van de gast

- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen

Competentie 4:

Coördineert de activiteiten van het team

- Stelt de planning op van de medewerkers (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
- Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en schept een stimulerend werkklimaat
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van vergadermethodes
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van personeelsplanning en inzetbaarheid
- Grondige kennis van planmatig werken

Competentie 5:

Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures

- Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. verlengsnoeren...) ter beschikking zijn
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Stuurt de werking bij van de kamerdienst, linnendienst en schoonmaak
- Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Stelt interne richtlijnen op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein

Met inbegrip van kennis:

- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
- Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken
- Grondige kennis van het opstellen van werkfiches

- Grondige kennis van planmatig werken

Competentie 6:

Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures

- Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften
- Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Bewaakt de netheid van de werkruimtes
- Controleert de gepresteerde werkuren

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van controlesystemen op de gepresteerde werkuren
- Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
- Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 7:

Behandelt klachten van gasten en volgt deze op

- Stelt zich beschikbaar op voor gasten
- Luistert naar de klacht van de gast
- Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
- Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
- Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
- Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De manager housekeeping kan de gast begrijpen, informatie verschaffen bij vragen en ondersteunen bij problemen
- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen

Competentie 8:

Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten

- Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (met de onthaaldienst voor het toekennen van de kamers, met de afdeling F&B voor het ter beschikking houden van zalen en publieke ruimtes)
- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in kamers, gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Contacteert leveranciers van producten (onderhoudsproducten, wasproducten...), uitbestede diensten (schoonmaak, wasserij...), materialen (emmers, dweilen...) en machines (boenmachines, droogmachines...) in geval van fouten

- Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van meldingsprocedures en opvolging bij technische defecten
- Kennis van vergadermethodes
- Kennis van de inhoud van contracten bij uitbesteding van diensten
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen

Competentie 9:

Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers

- Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
- Formuleert verbeterpunten
- Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis personeelsbeheer
- Kennis van diverse personeelscontracten
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van evaluatieprocedures
- Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken

Competentie 10:

Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan

- Leert efficiënte werkmethodes aan
- Stelt werkfiches op
- Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan
- Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Begeleidt stagiairs en studenten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van motivatietechnieken
- Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
- Grondige kennis van het opstellen van werkfiches

Competentie 11:

Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen

- Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
- Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Berekent de te bestellen hoeveelheden
- Vraagt offertes op

- Plaats bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
- Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de opbouw van offertes
- Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van commerciële gesprekken
- Kennis van de opmaak en opvolging van inventarisatielijsten
- Kennis van het opvolgen van budgetten
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens
- Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen

Competentie 12:

Voert administratieve basistaken uit

- Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen...
- Bereidt de salarisadministratie voor

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van salarisadministratie
- Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...)
- Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen

Competentie 13:

Voert een efficiënte interne en externe communicatie

- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
- Voert commerciële gesprekken met leveranciers
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van vergadermethodes
- Kennis van commerciële gesprekken
- Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...)
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen

Competentie 14:

Bewaakt de veiligheid

- Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Superviseert het sleutelbeheer
- Contacteert de hulpdiensten bij problemen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van EHBO
- Kennis van noodprocedures
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen

Competentie 15:

Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken

- Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde
- Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig
- Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon en vult alle aanwezige recipiënten bij
- Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon
- Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken
- Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen
- Richt de kamer opnieuw in
- Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit
- Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde
- Maakt oppervlakken machinaal schoon
- Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit
- Strijkt het beddengoed en de handdoeken

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
- Kennis van onderhoudsproducten voor textiel
- Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Grondige kennis van werking van machines of materieel
- Grondige kennis van planmatig werken
- Grondige kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
- Grondige kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Grondige kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting
- Grondige kennis van meldingsprocedures
- Grondige kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Grondige kennis van de verschillende soorten oppervlakken
- Grondige kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen
- Grondige kennis van strijktechnieken en strijkmachines

Competentie 16:

Bewaakt de efficiënte werking van de afdelingen: linnendienst, kamerdienst, schoonmaak

- Staat in voor het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen van de afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
- Maakt budgetvoorstellen op basis van de historie van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Superviseert facturering en betalingen
- Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van interpretatie, lezen en opvolgen van realisatiecijfers m.b.t. verbruik en andere kosten
- Kennis van het opvolgen van budgetten
- Kennis van lezen, interpreteren en controleren van facturen
- Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen

Competentie 17:

Verschaft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer

- Waakt over de beschikking van de looper
- Meldt verlies of diefstal van de looper onmiddellijk aan de verantwoordelijke veiligheid
- Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn
- Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten
- Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak
- Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers
- Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van principes van gastvriendelijkheid
- Kennis van correcte omgangsvormen
- Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van salarisadministratie
- Basiskennis personeelsbeheer
- Basiskennis van interculturele gebruiken

- Kennis van meldingsprocedures en opvolging bij technische defecten
- Kennis van diverse personeelscontracten

- Kennis van communicatietechnieken
 - Kennis van vergadermethodes
 - Kennis van motivatietechnieken
 - Kennis van conflicthantering
 - Kennis van controlesystemen op de gepresteerde werkuren
 - Kennis van de inhoud van contracten bij uitbesteding van diensten
 - Kennis van technieken voor het leiden van een team
 - Kennis van de opbouw van offertes
 - Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken
 - Kennis van interpretatie, lezen en opvolgen van realisatiecijfers m.b.t. verbruik en andere kosten
 - Kennis van klachtenbehandeling
 - Kennis van commerciële gesprekken
 - Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...)
 - Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De manager housekeeping kan de gast begrijpen, informatie verschaffen bij vragen en ondersteunen bij problemen
 - Kennis van EHBO
 - Kennis van personeelsplanning en inzetbaarheid
 - Kennis van ergonomie
 - Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
 - Kennis van de vigerende regelgeving m.b.t. milieu, veiligheid, gezondheid en voedselveiligheid
 - Kennis van principes van gastvriendelijkheid
 - Kennis van evaluatieprocedures
 - Kennis van correcte omgangsvormen
 - Kennis van de opmaak en opvolging van inventarisatielijsten
 - Kennis van het opvolgen van budgetten
 - Kennis van lezen, interpreteren en controleren van facturen
 - Kennis van voorraadbeheer
 - Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens
 - Kennis van noodprocedures
 - Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen
 - Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
 - Kennis van persoonlijke hygiëne
 - Kennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
 - Kennis van onderhoudsproducten voor textiel
-
- Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen
 - Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
 - Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
 - Grondige kennis van werking van machines of materieel
 - Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken
 - Grondige kennis van het opstellen van werkfiches
 - Grondige kennis van planmatig werken
 - Grondige kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
 - Grondige kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
 - Grondige kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting
 - Grondige kennis van meldingsprocedures

- Grondige kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
- Grondige kennis van de verschillende soorten oppervlakken
- Grondige kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen
- Grondige kennis van strijktechnieken en strijkmachines

Cognitieve vaardigheden

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Deelt vakkennis
- Vraagt zelf hulp of advies indien nodig
- Toont respect voor elke collega, functie of taak
- Draagt bij tot een aangename sfeer in het team
- Verplaatst zich in de positie van een collega
- Werkt economisch
- Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in
- Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning
- Werkt zorgvuldig en met oog voor detail
- Organiseert zelfstandig de werkvolgorde
- Controleert het eigen werk en voorkomen
- Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
- Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering
- Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Respecteert de privacy van de gast
- Voert de werkzaamheden uit zonder te storen
- Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast
- Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Stelt de planning op van de medewerkers (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. verlengsnoeren...) ter beschikking zijn
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Stelt interne richtlijnen op
- Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften

- Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Bewaakt de netheid van de werkruimtes
- Controleert de gepresteerde werkuren
- Stelt zich beschikbaar op voor gasten
- Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
- Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (met de onthaaldienst voor het toekennen van de kamers, met de afdeling F&B voor het ter beschikking houden van zalen en publieke ruimtes)
- Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
- Formuleert verbeterpunten
- Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Leert efficiënte werkmethodes aan
- Stelt werkfiches op
- Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan
- Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Begeleidt stagiairs en studenten
- Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
- Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Berekent de te bestellen hoeveelheden
- Vraagt offertes op
- Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
- Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
- Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen...
- Bereidt de salarisadministratie voor
- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
- Voert commerciële gesprekken met leveranciers
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Superviseert het sleutelbeheer
- Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde

- Staat in voor het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen van de afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
- Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
- Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Superviseert facturering en betalingen
- Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
- Waakt over de beschikking van de looper
- Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn
- Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten
- Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak
- Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers
- Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur

Probleemoplossende vaardigheden

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkkrachten op
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
- Stuurde de werking bij van de kamerdienst, linnendienst en schoonmaak
- Luistert naar de klacht van de gast
- Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
- Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
- Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in kamers, gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Contacteert leveranciers van producten (onderhoudsproducten, wasproducten...), uitbestede diensten (schoonmaak, wasserij...), materialen (emmers, dweilen...) en machines (boenmachines, droogmachines...) in geval van fouten
- Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen
- Contacteert de hulpdiensten bij problemen
- Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Meldt verlies of diefstal van de looper onmiddellijk aan de verantwoordelijke veiligheid

Motorische vaardigheden

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)

- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig
- Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon en vult alle aanwezige recipiënten bij
- Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon
- Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken
- Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen
- Richt de kamer opnieuw in
- Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde
- Maakt oppervlakken machinaal schoon
- Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit
- Strijkt het beddengoed en de handdoeken

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiel logies, vakantiedorpen, camping, bungalowpark...). De activiteiten van de Manager Housekeeping zullen variëren volgens de omvang van het bedrijf en de bedrijfsformule en de mate waarin bepaalde diensten worden uitbesteed
- Het werk vindt plaats in de gastenkamers en –badkamers, de gemeenschappelijke delen (liften, gangen, trappen, hal, zalen, publieke toiletten....), de vergader- en seminariezalen, de was- en strijkruimte
- De administratieve taken worden uitgevoerd in een apart bureau.
- De organisatie van de werkzaamheden wordt bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels, bedrijfsafspraken en doelgroep
- Het beroep wordt uitgeoefend met doorlopende dienst in ochtendshift of avondshift , in de week, tijdens het weekend en/of tijdens feestdagen. De Manager Housekeeping dat zijn beroep uitoefent op een boot of trein is vaak meerdere dagen of weken van huis.
- Het beroep vereist een flexibele houding bij piekmomenten of bij het plotseling ziek vallen van een collega
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren : bezettingsgraad van de kamers, de nationaliteit van de gast, VIP-status van de gast, onverwachte situaties....
- De Manager Housekeeping voert de eigen taken zelfstandig uit
- De Manager Housekeeping werkt in een hiërarchische structuur
- De Manager Housekeeping komt in contact met gasten, bezoekers, de receptie, de technische dienst en de afdeling food en beverage. Een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's en leveranciers is noodzakelijk.
- Het dragen van een bedrijfseigen werkkledij is vereist
- De Manager Housekeeping komt veelvuldig in contact met vuil linnen en vuile sanitaire voorzieningen

Handelingscontext

- De Manager Housekeeping waakt over de privacy van de gasten
- De Manager Housekeeping is attentvol t.o.v. de gast en groet beleefd bij elke ontmoeting
- De werkzaamheden bestaan uit een mix van leidinggevende en administratieve taken

- De Manager Housekeeping is nauwgezet bij het uitvoeren van de administratieve taken
- De Manager Housekeeping werkt met oog voor kostenbeheersing en efficiëntie
- De Manager Housekeeping heeft permanente aandacht voor de persoonlijke veiligheid en hygiëne op de werkvloer, voedselveiligheid en -hygiëne en de milieuvoorschriften
- De Manager Housekeeping heeft oog voor detail en kwaliteit van de dienstverlening. Hij moet klantgericht handelen binnen de bedrijfsrichtlijnen.
- De Manager Housekeeping moet alert zijn voor ongewenste bezoekers die zich op de etages of in de niet-publieke ruimten bevinden
- De Manager Housekeeping komt in contact met een veelheid aan voorschriften waarmee hij rekening moet houden: hygiëne, voedselveiligheid, milieu, afvalsortering, veiligheid, persoonlijke hygiëne, bedrijfsvoorschriften en –procedures

Autonomie

Is zelfstandig in

- het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen binnen de eigen afdelingen
- de organisatie van een goede teamwerking
- het controleren van een correcte uitvoering van de dagdagelijkse operationele werkzaamheden
- een constructief overleg met de andere afdelingen
- het verzorgen van professionele contacten met leveranciers
- het oplossen van problemen en klachten
- het beheren van de voorraad

Is gebonden aan

- de normen en waarden van het bedrijf
- de interne procedures
- de regels van de gastvriendelijkheid
- de afspraken m.b.t. werkkledij en persoonlijk voorkomen
- de voorschriften inzake voedselveiligheid, veiligheid, hygiëne en milieu
- het reinigingsplan

Doet beroep op

- de Hotelmanager voor het businessplan
- de eindverantwoordelijke bij uitzonderlijke problemen met personeel of gasten en bij het verbeteren van de werking van de afdelingen

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt integer
- Coördineert de activiteiten van het team
- Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Behandelt klachten van gasten en volgt deze op
- Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten

- Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers
- Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Voert administratieve basistaken uit
- Voert een efficiënte interne en externe communicatie
- Bewaakt de veiligheid
- Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementtaken
- Bewaakt de efficiënte werking van de afdelingen: linnendienst, kamerdienst, schoonmaak
- Verschaft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

Vereiste attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.