

Stad en OCMW Ieper werven aan:

**Onthaalassistent toerisme en musea
contract onbepaalde duur – D1-D3 - werfreserve 3 jaar**

FUNCTIE:

Je wordt ingezet aan de onthaalbalies en de publieksbegeleiding van het In Flanders Fields Museum en het Yper Museum. Je bent een vlot en professioneel aanspreekpunt voor bezoekers uit binnen- en buitenland. Je beantwoordt niet alleen hun vragen, je geeft ook proactief tips en suggesties op maat van individuen en groepen. Als onthaalassistent sta je mee in voor de ticketverkoop en hou je toezicht bij de musea en tijdelijke tentoonstellingen. Daarnaast werk je ook mee in de shop van het bezoekerscentrum in de Ieperse Lakenhallen.

PROFIEL:

- Je bent klantvriendelijk en kan een gevarieerd publiek vlot en spontaan te woord staan.
- Je bent vlot in het spreken van Nederlands, Engels en Frans. Kennis van Duits is een pluspunt.
- Je bent bereid om 1 weekend op 2 te presteren.

AANBOD:

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je komt in dienst als onthaalassistent toerisme en musea, met een contract van onbepaalde duur (D1-D3). Opstart vanaf 1/5/2022 middels een contract van onbepaalde duur en met een minimum van 24/38 en maximum 38/38. Vanaf 1/8/2022 wordt nog een contract voorzien met een minimum van 24/38 en maximum 38/38.

Bruto maandloon bij opstart (afhankelijk van eerdere beroepservaring én bij een voltijdse betrekking) tussen € 1.968,18 en € 2.123,56 met als extra's:

- maaltijdcheques (€ 7,44/dag)
- fietsvergoeding
- hospitalisatie- en groepsverzekering
- opleidingsmogelijkheden
- minstens 30 verlofdagen
- ...

INTERESSE?

Bezorg dan **uiterlijk op zondag 30 januari 2022** via wervingen@ieper.be :

- Je **motivatiebrief + curriculum vitae**
- een recent **uittreksel uit het strafregister** (< 2 maanden, algemeen model 595)

De datum van ontvangstbevestiging geldt als bewijs.

Een **preselectie op basis van CV en motivatiebrief** kan plaatsvinden bij meer dan 10 kandidaten. De selectieprocedure zal bestaan uit een **schriftelijke proef** en een **mondelijke proef**. Alle data zullen ruim op voorhand gecommuniceerd worden.

Meer info over de selectieprocedure via wervingen@ieper.be of 057/451 859.

Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

1. Algemene toelatingsvoorwaarden

Om toegang te hebben tot een functie bij het gemeentebestuur, moeten de kandidaten:

- 1° een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor ze solliciteren. Het passend gedrag wordt getoetst aan de hand van een **uittreksel uit het gemeentelijk strafregister dat niet ouder mag zijn dan 2 maanden**. Als daarop een ongunstige vermelding voorkomt, mag de kandidaat daarvoor een schriftelijke toelichting voorleggen.
- 2° de burgerlijke en politieke rechten genieten.
- 3° medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. De medische geschiktheid van de kandidaat moet vaststaan vóór de effectieve tewerkstelling bij de gemeente.
- 4° nationaliteit:
§1. Alle contractuele functies zijn toegankelijk voor kandidaten die wettig in België verblijven en op de Belgische arbeidsmarkt zijn toegelaten.

2. Algemene aanwervingsvoorwaarden

Om in aanmerking te komen voor aanwerving, moeten de kandidaten:

- 1° voldoen aan de vereiste over de taalkennis opgelegd door de wetten op het gebruik der talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966. Als een kandidaat zijn diploma niet in het Nederlandstalige onderwijs heeft behaald, is alleen SELOR bevoegd om de taalkennis vast te stellen.
- 2° slagen voor de selectieprocedure.
- 3° voldoen aan de diplomavereiste voor deze functie (= minimaal diploma hoger secundair onderwijs).

3. Selectieprocedure

Aan elke aanwerving gaat een selectieprocedure vooraf.

De kandidaten leveren bij indiening van hun kandidatuur het bewijs dat ze voldoen aan de algemene toelatings- en aanwervingsvoorwaarden. Onvolledige kandidaturen komen niet in aanmerking.

De aanstellende overheid beoordeelt de geldigheid van de voorgelegde bewijzen. Op basis van die beoordeling wordt beslist welke kandidaten definitief tot de selectieprocedure worden toegelaten. De kandidaten die geweigerd worden, worden daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met vermelding van de reden voor de weigering.

Voor de deelname aan de selectieprocedure volstaat een kopie of een gewoon afschrift voor de vereiste bewijzen.

Eensluidend verklaarde afschriften worden alleen gevraagd aan de kandidaten die geslaagd zijn voor de selectie.

4. Selectietechnieken

Indien de omvang van het aantal kandidaten dermate de organisatie van de selectie bemoeilijkt, kan de aanstellende overheid beslissen om een preselectie te houden op basis van cv en motivatiebrief van zodra er meer dan 10 kandidaten zijn.

De kandidaten moeten slagen in een examen bestaande uit een schriftelijk en/of praktische gedeelte en een mondeling gedeelte.

5. Resultaat van de selectie

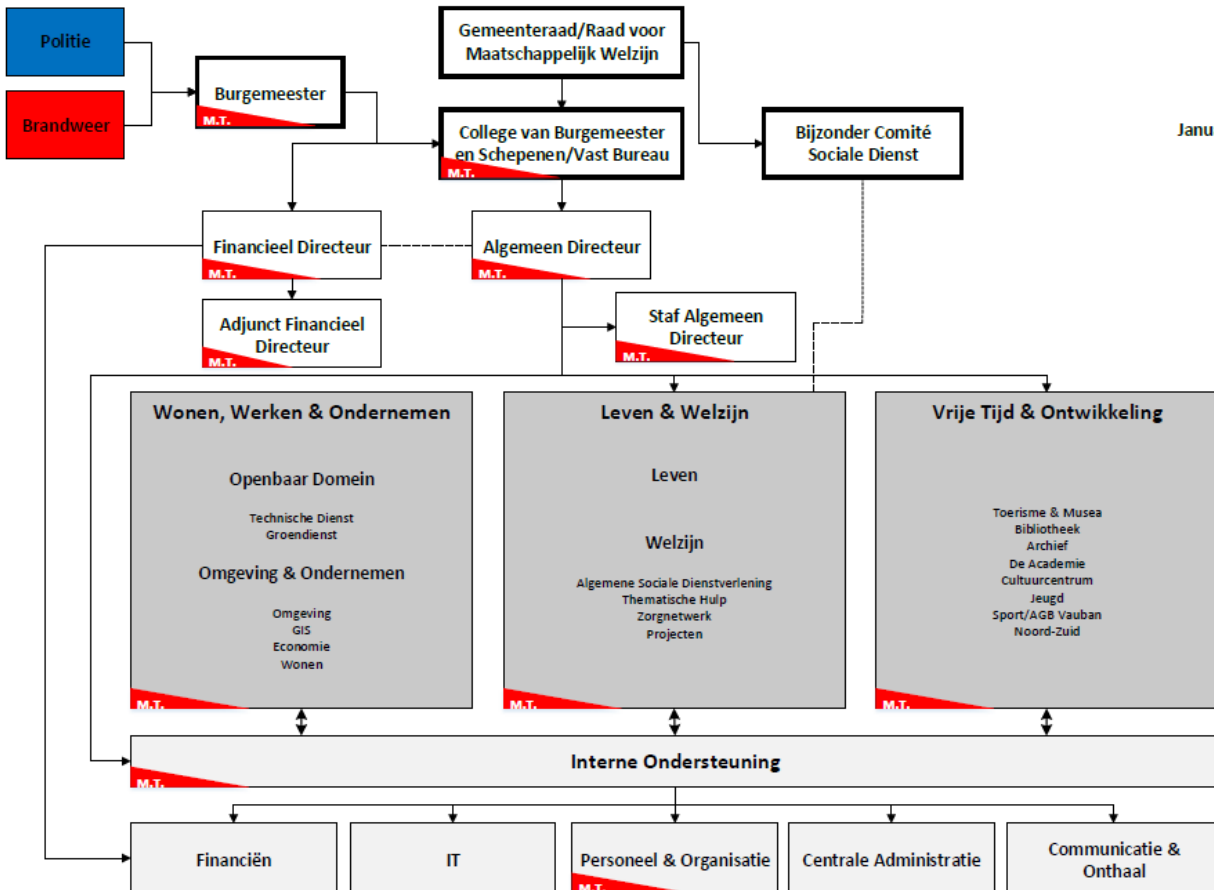
Om als geslaagd aanzien te worden dient de kandidaat 50% per selectietechniek en 60% op het totaal van de selectie te behalen.

Om toegelaten te worden tot de volgende selectietechniek dient de kandidaat geslaagd te zijn op de voorafgaande selectietechniek.

Functiebeschrijving

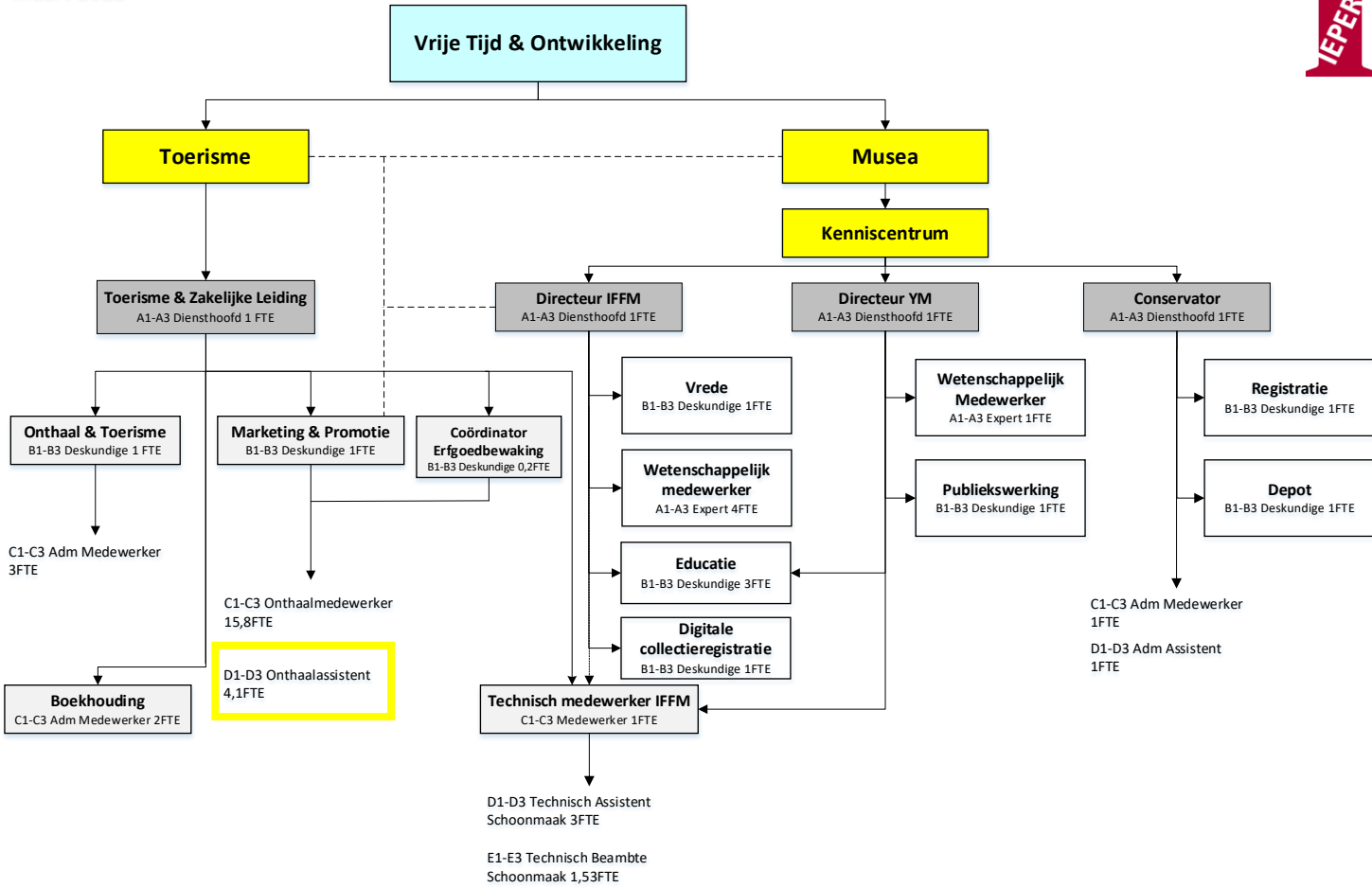
1. Organisatie

Je werkt voor de dienst Toerisme, het IFFM (In Flanders Fields Museum) en het Yper Museum (YM).
Je rapporteert aan de stafmedewerkers en het diensthoofd Toerisme & Zakelijke Leiding Musea.



Infobundel onthaalassistent toerisme & musea

Maart 2021



2. Missie, visie & doelstelling van de organisatie

Stad en OCMW leper streven naar een hoogstaande dienstverlening op maat van onze burgers, bedrijven en bezoekers, en dit op alle beleidsdomeinen die aan onze organisatie zijn toevertrouwd. Samen gaan we voluit voor een warme, sociale stad waar het aangenaam leven is in een groene omgeving, en waar jong en oud zich thuis voelen. We richten de blik resoluut op de toekomst zonder ons rijke verleden uit het oog te verliezen. We gaan verantwoordelijk en respectvol om met elkaar en duurzaam met de middelen die ons worden aangereikt. Op die manier willen we verder uitgroeien tot een levendige, bruisende stad die alle ruimte geeft aan creatieve en innovatieve ideeën. Een stad waar we allemaal fier op kunnen zijn.

3. Taak van de dienst

De dienst Toerisme en Musea staat enerzijds in voor het beheer van de dienst Toerisme en anderzijds voor de uitbouw, het wetenschappelijk, financieel en zakelijk beheer van het In Flanders Fields Museum, het Yper Museum, het kenniscentrum en het bezoekerscentrum.

De dienst verzorgt onder andere het onthaal van bezoekers en ticketing, marketing en promotie, boekhouding en reservaties. In het bezoekerscentrum baat de dienst een shop uit en wordt een permanente streektentoonstelling onderhouden en ontwikkeld. Naast deze opdrachten behoort het verzamelen, bewaren, bestuderen en tentoonstellen van (kunst)patrimonium en eigendommen van onze instellingen eveneens tot de belangrijkste taken van de dienst.

De dienst treedt ook op als (mede)organisator van toeristische manifestaties en plechtigheden, bij de ontwikkeling van toeristische producten, het samenstellen van arrangementen voor groepen en individuen en het aantrekken, begeleiden van binnen- en buitenlandse pers en toeristische promotie.

4. Functie-inhoud

- ✓ Je wordt ingezet aan de onthaalbalies van het In Flanders Fields Museum en het Yper Museum, eventueel ook op de dienst Toerisme:
 - Je bent een aanspreekpunt voor bezoekers uit binnen- en buitenland en staat hen bij met de nodige informatie over de musea en de toeristische bezienswaardigheden in en rond Ieper.
 - Je staat Nederlands-, Engels- en Franstalige bezoekers vriendelijk en vlot te woord. Occasioneel ook Duitstaligen. Je beantwoordt niet alleen hun vragen, je geeft ook proactief tips en suggesties op maat van individuen en groepen.
- ✓ Je staat mee in voor de ticketverkoop en houdt toezicht bij de permanente en tijdelijke tentoonstellingen van de musea;
 - Je ontvangt en beheert inkomgelden in nauw overleg met de boekhoudkundige.
 - Je controleert de fysieke toestand van de museumgebouwen en tentoonstellingen en signaleert onregelmatigheden.
- ✓ Je werkt mee in de shop van het bezoekerscentrum:
 - Je houdt er toezicht en staat in voor de verkoop van producten, het aanvullen van rekken, inrichten van etalagekasten, opmaken van kasverslagen,...
- ✓ Je wordt regelmatig ingeschakeld tijdens het weekend. Je werkt 1 weekend op 2.

Op basis van interne en externe evoluties kunnen aan dit takenpakket nieuwe taken toevertrouwd worden. Hiervoor wordt de nodige vorming aangereikt.

5. Competenties

Algemene competenties

- ✓ **Voortdurend verbeteren:**
Je hebt een grondige vakkennis, werkt resultaatgericht en kwaliteitsvol. Je bent bereid om continu bij te leren.
 - Je kan vlot omgaan met courante Office-toepassingen en werkt je met succes in in specifieke softwaretoepassingen.
 - Je neemt initiatief om de gewenste/vooropgestelde resultaten te bereiken en leeft de kwaliteitsnormen na.
 - Je kan omgaan met feedback en leert uit fouten. Je geeft niet op bij tegenslagen.
 - Je bent kritisch ingesteld, doet voorstellen en signaleert problemen (zowel over de eigen taak als over de eigen organisatie).
 - Je leert nieuwe taken en wetgeving aan en integreert deze nieuwe kennis/informatie in je eigen praktijk.
- ✓ **Klantgericht:**
Je onderneemt op een (klant)vriendelijke manier de nodige acties.
 - Je helpt klanten op een vriendelijke en gepaste wijze.
 - Je bent luisterbereid en aanspreekbaar, en je respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
 - Je blijft beleefd bij opmerkingen of klachten. Je bent empathisch, maar toch correct.
 - Je houdt rekening met de behoeften en vragen van de klant om zo de meest geschikte oplossing te bieden, zelfs wanneer die vragen en problemen minder voor de hand liggen.
- ✓ **Samenwerken:**
Je werkt met anderen aan een gemeenschappelijk doel/project.
 - Je bent collegiaal. Je helpt anderen spontaan waar nodig en geeft de informatie die voor anderen belangrijk is tijdig door.
 - Je laat het eigen standpunt gemakkelijk los als hiermee het gezamenlijk doel is gediend. Je vraagt de mening van anderen bij het maken van plannen.
 - Je probeert een goede sfeer te creëren en de samenwerking binnen het team te stimuleren.
- ✓ **Betrouwbaar:**

Je handelt consequent en correct. Je maakt verantwoord gebruik van middelen en houdt je aan de afspraken.

- Je kan goed functioneren binnen het vooropgesteld takenpakket, je handelt correct en respecteert normen en regels ook zonder toezicht.
- Je handelt conform de waarden en doelstellingen van de organisatie, ook als er geen duidelijke regelgeving voor bestaat.
- Men kan op jou rekenen, je vertoont voorbeeldgedrag. Je zoekt geen eigen voordeel en komt uit voor eigen nalatigheden en fouten.

✓ **Betrokken:**

Je wil je job zo goed mogelijk uitoefenen, neemt verantwoordelijkheid op en stelt je loyaal op.

- Je bent geïnteresseerd in de organisatie en zorgt voor loyale uitvoering van de beslissingen.
- Je levert een consequente bijdrage tot een positieve beeldvorming van de werkgever.
- Je draagt de standpunten (visie) van de organisatie uit, bij medewerkers maar ook extern.
- Je neemt initiatief.

✓ **Veranderingsgezind:**

Je bent flexibel bij nieuwe evoluties en staat open voor nieuwe dingen.

- Je hebt aandacht voor de omgeving en de nieuwe evoluties die zich voordoen.
- Je kan op een vlotte manier inspelen op wijzigende plannings, tendensen. Je denkt na over veranderingen en onthaalt deze positief.
- Je kan zelf met een nieuw plan van aanpak komen en dit voorstellen.

Funcitiespecifieke competenties

✓ **Communicatief & taalvaardig:**

Kan zich mondeling én schriftelijk correct, wervend en creatief uitdrukken, aangepast aan de doelgroep.

- Je maakt feiten, ideeën en meningen in toepasselijke en begrijpelijke taal aan anderen mondeling en schriftelijk duidelijk, gebruik makend van gepaste middelen. Je stemt af op het doelpubliek.
- Je beheerst wervend en creatief taalgebruik.
- Je kent en kan werken met alle toepasselijke gedrukte en digitale communicatiemiddelen.
- Je brengt opvattingen duidelijk onder woorden en sluit aan bij de lezer (doelgroep). Je formuleert ingewikkelde zaken kernachtig en kiest woorden trefzeker. Je maakt adequate samenvattingen en schrijft grammaticaal correct.

✓ **Flexibel:**

Past de werkwijze aan als de omstandigheden veranderen

- Je beschikt over aanpassingsvermogen om via een andere invalshoek het werk uit te voeren indien de situatie daarom vraagt.
- Je bent bereid tot jobrotatie/het overnemen van taken van collega's
- Je bent flexibel wat betreft werkuren: avond- en weekendwerk schrikken je niet af.

✓ **Organisatorisch:**

- Je hebt altijd een duidelijk overzicht over het eigen werk
- Je bepaalt prioriteiten en acties om op een effectieve en gestructureerde wijze doelen te bereiken.
- Je stemt af met anderen om de planning uit te voeren.