

Stad en OCMW Ieper werven aan:

Onthaalmedewerker toerisme en musea (C1-C3)

(Tewerkstelling van 34.2/38 – werfreserve van 3 jaar)

FUNCTIE:

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 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 onthaalmedewerker sta je mee in voor de ticketverkoop en hou je toezicht bij de musea en tijdelijke tentoonstellingen. Je werkt af en toe mee aan bezoekersonderzoeken (afnemen enquêtes, tellingen,...) en kan indien nodig meehelpen aan de administratie van groepsreservaties of andere administratieve opdrachten. Daarnaast werk je ook mee in de shop van het bezoekerscentrum in de Ieperse Lakenhalle.

PROFIEL:

- Je bent klantvriendelijk en kan een gevarieerd publiek vlot en spontaan te woord staan.
- Je spreekt vloeiend Nederlands, Engels en Frans. Kennis van Duits is een pluspunt.
- Je bent bereid om 1 weekend op 2 te presteren.
- Je bent (minimaal) in het bezit van een diploma hoger secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld.

AANBOD:

Je komt terecht in een uitdagende en gezinsvriendelijke organisatie met een maatschappelijk relevante opdracht. Je komt in dienst bij Stad Ieper enerzijds met een contract van onbepaalde duur (11,4/38) en anderzijds met een vervangingscontract (22,8/38). Vanaf 1 januari 2021 kan één contract van onbepaalde duur (35,5/38) aangeboden worden voor deze functie.

Verloning in graad C1-C3 met als extra's: maaltijdcheques, fietsvergoeding, hospitalisatie- en groepsverzekering, opleidingsmogelijkheden,...

→ Indiensttreding zo snel mogelijk

INTERESSE?

Bezorg dan **uiterlijk op woensdag 26 augustus 2020** je motivatiebrief, vergezeld van een uitgebreid curriculum vitae, een recent uittreksel uit het strafregister (< 2 maanden) én een kopie van je diploma:

- via **mail** naar **wervingen@ieper.be** (tegen ontvangstbevestiging)
- OF **per post** aan de personeelsdienst, **Auris, Ter Waarde 1, 8900 Ieper**
- OF **tegen ontvangstbewijs** aan een medewerker van de personeelsdienst (zelfde adres)

De postdatum of de datum van het ontvangstbewijs gelden als bewijs.

Een **preselectie op basis van cv en motivatiebrief** is mogelijk zodra er meer dan 10 kandidaten solliciteren.

De **schriftelijke proef** is voorzien op **dinsdag 8 september 2020 om 18u00**. **Sollicitatiegesprekken** zullen doorgaan op **donderdag 24 september 2020**.

Toelatings- en aanwervingsvoorwaarden

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. Met uitzondering van de functies van algemeen directeur en financieel directeur die voorbehouden zijn voor Belgen, staan alle statutaire functies open voor de onderdanen van de EU-lidstaten, lidstaten van de Europese Economische Ruimte (EER) en de Zwitserse Bondsstaat, die op grond van de Belgische wetgeving toegang hebben tot het wettige verblijf in België en een algemeen geldende toegang hebben tot de Belgische arbeidsmarkt.
 - §2. Alle contractuele functies zijn toegankelijk voor kandidaten die wettig in België verblijven en op de Belgische arbeidsmarkt zijn toegelaten.

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 die geldt voor het niveau C. Dit wil zeggen minimaal een diploma hoger secundair onderwijs (of gelijkgesteld) kunnen voorleggen.

Aanwervingsprocedure

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.

Het college van burgemeester en schepenen 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.

Laatstejaarsstudenten kunnen deelnemen aan de selectieprocedure mits voorleggen van een studiebewijs. Zij dienen aan de diplomavereiste te voldoen uiterlijk op het ogenblik van de voorziene datum van indiensttreding.

Selectietechnieken

Een preselectie op basis van CV en motivatiebrief is mogelijk zodra er meer dan 10 kandidaten solliciteren.

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

Resultaat van de selectie

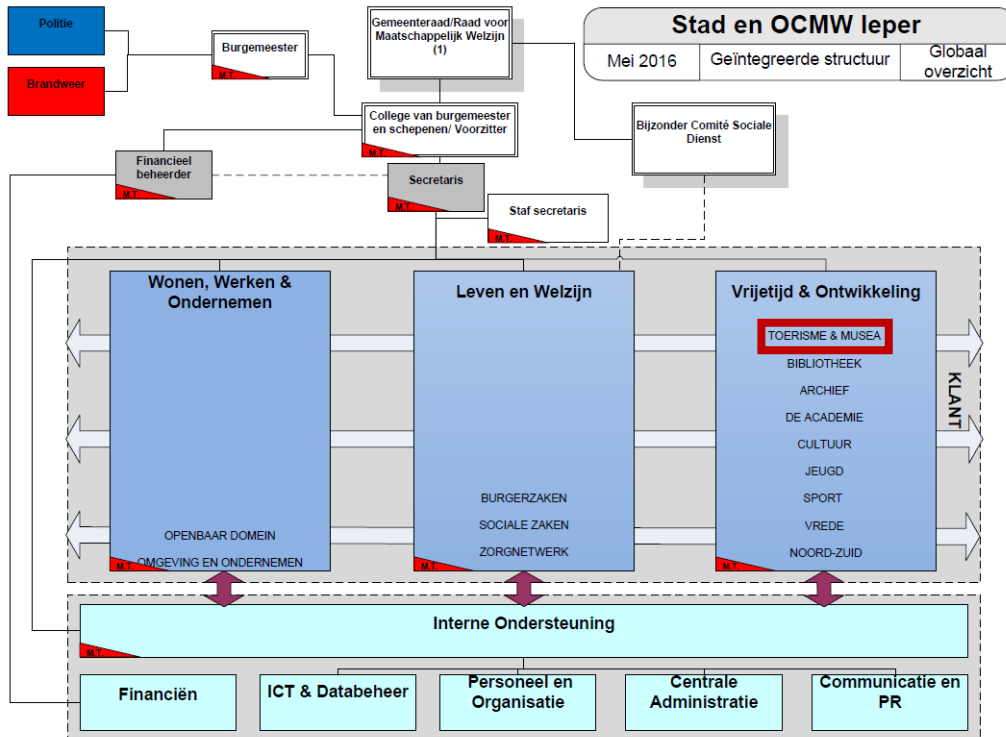
Om als geslaagd aanzien te worden dient de kandidaat 50% per selectietechniek en 60% op het totaal van de selectie te behalen.

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

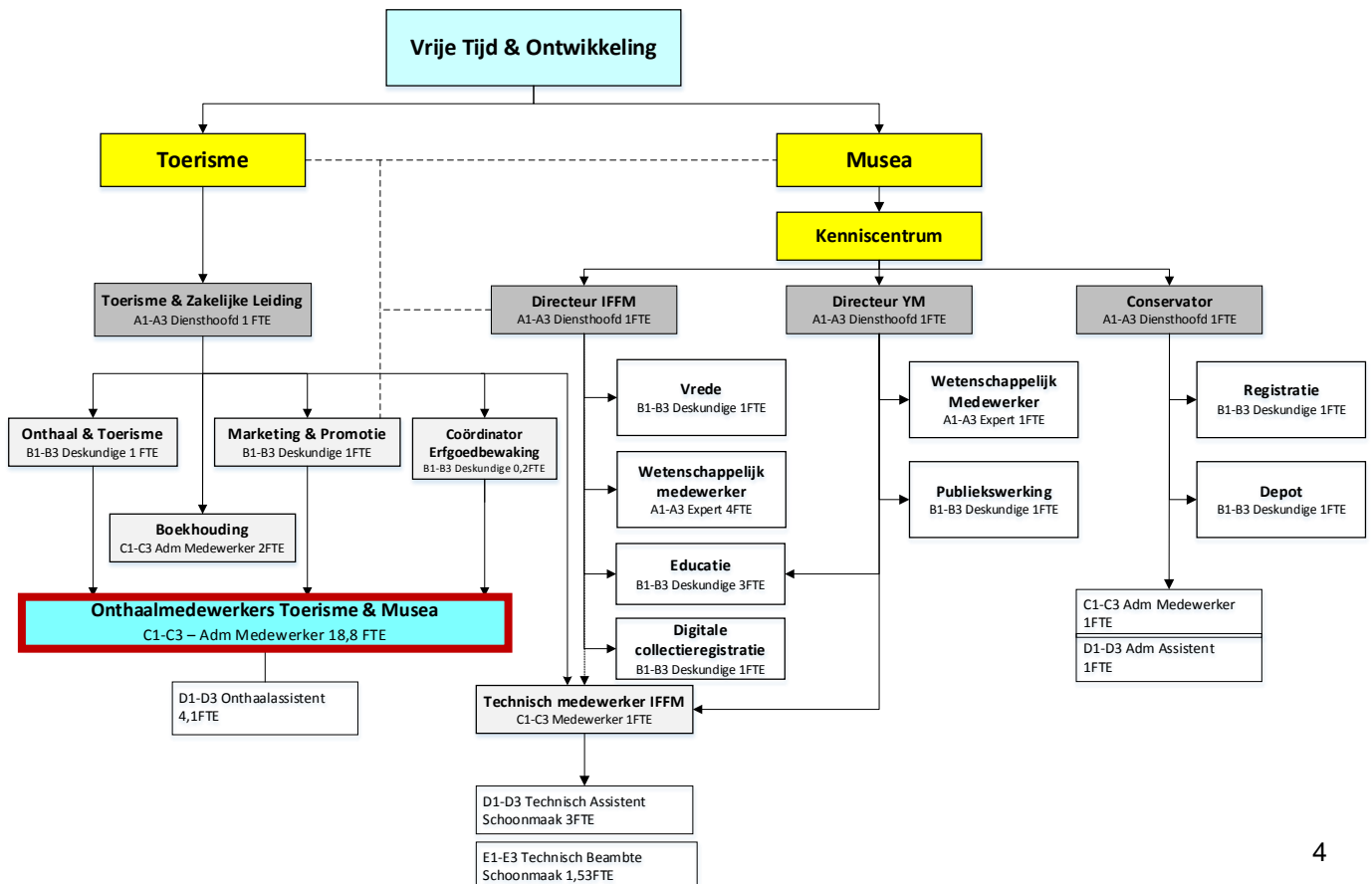
Functiebeschrijving

1. Plaats in het organogram

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.



(1) artikel 95 OCMW-decreet: de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn maakt met raadgevende stem deel uit van het managementteam.
 (2) Artikel 96 Gemeentedecreet: De burgemeester, of in voorkomend geval de schepenen door hem aangeduid, maakt met raadgevende stem deel uit van het managementteam.



2. Missie, visie & doelstelling van de organisatie

Stad en OCMW Ieper 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, het Yper Museum en eventueel ook 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 vlót te woord. Occasioneel ook Duitstaligen. Je beantwoordt niet alleen hun vragen, je geeft ook proactief tips en suggesties op maat van individuen en groepen.
 - Naast de mondelinge communicatie kun je ook ingeschakeld worden voor het beantwoorden van schriftelijke vragen (via e-mail of sociale mediakanalen) of andere administratieve opdrachten, zoals de administratie van de groepsreservaties.
- ✓ 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 werkt af en toe mee aan bezoekersonderzoeken (afnemen enquêtes, tellingen, enz....)
 - Je helpt bij de administratie van groepsreservaties.
 - 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 onderneemt de nodige acties om de gewenste/vooropgestelde resultaten te bereiken en leeft de kwaliteitsnormen na.
 - Je bent kritisch ingesteld, doet voorstellen en signaleert problemen (zowel over de eigen taak als over de eigen organisatie).
 - Je kan omgaan met feedback en leert uit fouten. Je geeft niet op bij tegenslagen.
 - Je leert nieuwe taken aan en integreert nieuwe kennis/informatie in het eigen werkveld.

- ✓ **Klantgericht:**
Je onderneemt op een (klant)vriendelijke manier de nodige acties.
 - Je helpt klanten en bezoekers op een vriendelijke en gepaste wijze, bent luisterbereid en aanspreekbaar en 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 (imago) van de werkgever.
 - Je draagt de standpunten (visie) van de organisatie uit, zowel bij medewerkers als 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.

Functiespecifieke competenties

✓ **Zelfstandig:**

Je kan zonder veel hulp de juiste keuzes maken, prioriteiten stellen en tot een resultaat komen.

- Je hebt een degelijke kennis op het gebied van overheidsopdrachten of je bent bereid deze te verwerven.
- Je verricht taken zonder hulp van anderen en probeert op eigen kracht probleemsituaties op te lossen.
- Je zoekt spontaan naar een efficiënt en effectief gebruik van tijd en middelen.
- Je hebt een grote verantwoordelijkheidszin.

✓ **Flexibel:**

Je kan je snel aanpassen aan wisselende gebeurtenissen. Je blijft doelmatig handelen door je gedrag aan te passen aan wisselende omstandigheden.

- Je stelt je flexibel op en past je aan in geval van organisatorische veranderingen.
- Je bent bereid om in te springen waar nodig (avond- en weekendwerk).
- Je kan deadlines nastreven en hebt respect voor termijnen.
- Je bent stressbestendig en past je aan indien nodig om zo de resultaten te behalen.