



TONGEREN -
BORGLOON

FUNCTIEBESCHRIJVING

Administratief medewerker Toerisme, Musea & Cultuur

1. Details functie

Organisatie	Lokaal bestuur Tongeren-Borgloon
Cluster	Vrijetijdseconomie
Cel	Toerisme, cultuur en erfgoed
Functiefamilie	Administratief medewerker
Functionele loopbaan	C1-C3

2. Situering

- De cel Toerisme, als onderdeel van de cluster Vrijtijdseconomie, omvat de dienst Visit Tongeren-Borgloon en de dienst Belevingssites, met onder meer de Stroopfabriek en GRAAF. Daarnaast maakt ook de cel Erfgoed deel uit van dezelfde cluster. Deze cel Erfgoed bestaat uit het Gallo-Romeins Museum, het Teseum en de dienst Archief, Erfgoed en Monumenten. Binnen deze zes diensten spelen administratieve medewerkers een essentiële rol in de dagelijkse werking, dienstverlening en in het gastvrij onthalen van bezoekers.
- Het takenpakket is veelzijdig en omvat onder andere onthaal en ticket- en shopverkoop (als ook in meerdere talen), publieksbegeleiding, administratieve opvolging van budgetten, vrijwilligers en jobstudenten, alsook ondersteuning bij de organisatie en promotie van publieksactiviteiten. Ze behandelen reservaties, begeleiden groepen, beantwoorden telefoons en e-mails, voeren kassaverrichtingen uit, houden toezicht in publieksruimtes en volgen dossiers op inzake infrastructuur of calamiteitenprocedures. De concrete invulling van de functie verschilt per medewerker en wordt afgestemd op de specifieke noden van de betrokken dienst.
- De vrijtijdseconomie draait om beleving en gastvrijheid, vaak op momenten dat anderen vrij zijn. Deze functie vraagt dan ook een flexibele ingesteldheid: avond- en weekendwerk maken op regelmatige basis deel uit van het werkritme.

3. Resultaatsgebieden

Aanspreekpunt toerisme en cultuur	Fungeren als intern en extern aanspreekpunt met betrekking tot toerisme, evenementen, kunst, cultuur en musea. Je bent hierbij onder meer verantwoordelijk voor het klantvriendelijke informeren en te woord staan van bezoekers en gasten.
Ondersteuning publieksactiviteiten	Ondersteuning bieden bij de organisatie van publieksactiviteiten in het kader van musea en erfgoed zodanig dat musea en erfgoed toegankelijk gemaakt worden aan het publiek. Je biedt ondersteuning bij o.a. activiteiten, publicaties, communicatie,...
Onthaal vrije tijd	Instaan voor een klantgericht onthaal om bezoekers, collega's, verenigingen... optimaal te informeren of eventueel naar de correcte personen door te verwijzen. Je kan kassaverrichtingen correct uitvoeren en je staat in voor het beheer van boekingen binnen de voorziene ticketingsystemen.
Toeristische activiteiten en evenementen	Uitbouwen, coördineren en organiseren van projecten, activiteiten en evenementen inzake toerisme en cultuur. Je begeleidt gidsen en vrijwilligers, en staat in voor de administratie rond het project. Daarnaast help je voor en tijdens de activiteit.
Organisatie publiekswerking en dienstverlening	Organiseren en ondersteunen van het algemeen dienstverleningsconcept van de organisatie en/of de diensten zodat een klantgerichte, efficiënte, kwalitatieve en resultaatgerichte dienstverlening gegarandeerd kan worden conform de visie op dienstverlening van het bestuur.

4. Competenties

Organisatiebrede competenties

Integriteit	Je handelt vanuit algemeen aanvaarde sociale en ethische normen, waarden en omgangsregels die gelden voor de functie en de cultuur waarin er gewerkt wordt. Je bent betrouwbaar, eerlijk en respectvol. Je zegt wat je doet, en doet wat je zegt.
Klantgerichtheid	Je stemt jouw dienstverlening af op de wensen en behoeften van je klant, dit kunnen zowel burgers als medewerkers zijn. Hierdoor lever je een goede en kwaliteitsvolle dienstverlening en sta je steeds klaar voor je klant.
Loyauteit	Je voelt je verbonden met de organisatie en verdedigt steeds haar belangen t.a.v. buitenstaanders, je bent als het ware een ambassadeur van de organisatie. Ook stem je jouw gedrag af op de noden en doelen van de organisatie.
Teamwerk en samenwerking	Je wil deel uitmaken van een team (wij-gevoel) en kan samenwerken met anderen om het gezamenlijke doel te realiseren. Ook werk je mee aan een goede teamsfeer.

Functiefamiliespecifieke competenties

Oplossingsgerichtheid	Je ziet kansen en problemen en je kan hiervoor goede voorstellen, oplossingen of alternatieven bedenken. Hiervoor wacht je niet op opdrachten van anderen, maar ga je zelf over tot actie. Je vangt op eigen initiatief onverwachte situaties op door, op basis van kennis en ervaring, mogelijke oplossingen af te wegen en de best passende oplossing te implementeren.
Communicatie	Je kan meningen, ideeën en ingewikkelde zaken overbrengen op een eenvoudige en begrijpelijke manier, aangepast aan de ontvanger van de boodschap, op zowel een mondelinge als schriftelijke manier. Je hanteert een aantrekkelijk en motiverend schriftelijk taalgebruik en draagt zorg voor een goed communicatieklimaat.
Aanpassingsvermogen	Je blijft doelmatig handelen door je bij veranderende omgeving, werkwijzen of mensen gemakkelijk aan te passen. Je kan omgaan met evolutie en diversiteit. Je kan vlot schakelen tussen taken, opdrachten en doelen. Je staat open voor verandering en meegaan in wat anderen nodig hebben. Je kan omgaan met wijzigingen in plannen en de kleur van de omgeving aannemen.
Stressbestendigheid	Je kan omgaan met spanningen, obstakels en frustraties in de werksituatie. Je blijft kalm en efficiënt presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenwerking door eigen emoties te controleren. Je kent de eigen sterke kanten, zwakheden en begrenzingen en overschat of onderschat deze niet. Je reageert constructief op kritiek.

Functiespecifieke competenties

Nauwgezetheid	Je gaat consistent en effectief om met detailinformatie, en werkt opdrachten af met aandacht voor details. Je staat in voor de nauwkeurige voorbereiding, uitvoering, afwerking, opvolging en bijsturing van een taak. Ook in stressvolle situaties en bij tijdsdruk bewaak je de kwaliteit van je werk zodat je ervoor zorgt dat je foutenmarge geminimaliseerd wordt.
Flexibiliteit	Je vangt problemen of plotse veranderingen in de omgeving, taken, verantwoordelijkheden of mensen op door je aan te passen. Je kan omgaan met problemen, plotse veranderingen en diversiteit en zoekt actief nieuwe denkkaders op. Je hebt de mogelijkheid om je snel aan te passen en om effectief te werken in diverse situaties en met diverse personen of groepen. Je kan verschillende taken combineren.
Zelfstandig werken	Je kan zelfstandig of in groep een taak tot een goed einde brengen, zonder ondersteuning of toezicht van anderen. Je neemt jouw verantwoordelijkheid op zonder daartoe aangespoord te worden. Je hebt een proactieve en pragmatische aanpak met een 'getting things done' mentaliteit.

Kennis en vaardigheden

Digitale vaardigheden	Heeft de vaardigheden om te werken met digitale middelen (bv. specifieke software), noodzakelijk bij het uitoefenen van de functie.
Wetgeving & regelgeving	Kent de wetgeving en regelgeving die op lokale besturen van toepassing is en past ze toe in de werkomgeving. Kent de wetgeving en regelgeving die belangrijk is voor het uitoefenen van de functie en past ze toe in de werkomgeving.
Werking & werkmiddelen	Werkt met de beschikbare werkmiddelen. Heeft achtergrondkennis van de werkmiddelen en werkmethodeken om de opdracht tot een goed einde te brengen.