

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	1
<b>Functieomschrijving gids A</b> .....	1
<b>Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten</b> .....	2
Resultaatgebied 1: belevingen en arrangementen begeleiden .....	2
Resultaatgebied 2: mede ontwikkelen en/of uitvoeren en begeleiden van muZIEum op locatie .....	3
Resultaatgebied 3: professionaliteitsontwikkeling .....	3
Resultaatgebied 4: Ontwikkeling en innovatie van belevingsconcepten.....	4
Resultaatgebied 5: overige werkzaamheden .....	4
<b>Zakelijk risico</b> .....	4
<b>Contacten</b> .....	5
<b>Werkomstandigheden</b> .....	5
<b>Profiel van de functie</b> .....	6
Persoonskenmerken .....	6
Kennis en vaardigheden .....	6
Competenties.....	6

## Functieomschrijving gids A

*Versie: 1 augustus 2023*

**Functie:** gids A

**Functiesoort:** publiekszaken, referentie: CAO-dagrecreatie, activiteitenbegeleider recreatie & vermaak

**Positie in de organisatie:** rapporteert hiërarchisch aan de manager publiek en functioneel aan de dienstdoende publiekscoördinator. Dat kan de manager publiek zijn, maar ook de publiekscoördinator of de dagcoördinator.

**Functiedoel:** verzorgen van een unieke beleving voor de bezoeker, waarbij de gids de bezoeker door het belevingsconcept begeleidt en als blinde of slechtziende

ervaringsdeskundige de bezoeker in een ontdekkingsstocht laat ervaren wat er allemaal wel kan met een visuele beperking.

## **Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten**

### **Resultaatgebied 1: belevingen en arrangementen begeleiden**

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot belevingen en arrangementen begeleiden zijn:**

- (Bege)leidt de bezoekers en de ervaring die zij opdoen bij diverse gestandaardiseerde belevingsconcepten.
- (Bege)leidt de ervaring van de bezoekers in de openbare ruimte middels Expeditie ribbelroute.
- Bedient de kassa binnen de donkeropstelling.
- Begeleidt de ervaring binnen diverse specifieke arrangementen, zoals de teamopdracht voor bedrijven of Mijn geleidehond en ik voor het onderwijs.
- Realiseert proactief cross- en up-selling.

**De resultaatcriteria voor belevingen en arrangementen begeleiden zijn:**

- De bezoeker is warm ontvangen bij de donkerbeleving, Expeditie ribbelroute of het arrangement.
- De bezoeker heeft zich veilig gevoeld en heeft de beleving helemaal doorlopen.
- De bezoeker is bewust geworden van en voorgelicht over aspecten van visuele beperkingen en mogelijkheden.
- De zintuiglijke beleving is beleefd en er is impact gecreëerd.
- De bezoeker kent de overige arrangementen, de horeca en het assortiment van de merchandise.
- De gids heeft als ambassadeur van het muZIEum het verhaal op de beoogde wijze overgebracht en de organisatie op de juiste wijze gepositioneerd.

## **Resultaatgebied 2: mede ontwikkelen en/of uitvoeren en begeleiden van muZIEum op locatie**

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot mede ontwikkelen en/of uitvoeren en begeleiden van muZIEum op locatie zijn:**

- Begeleidt de muZIEum-beleving op locatie middels diverse arrangementen.
- Begeleidt (leer)ervaringen/gastlessen op externe locatie (MOL). Dat kan ook een reguliere belevingservaring zijn die op maat is ontwikkeld in de context van het betreffende bedrijf.
- Voert werkzaamheden uit ten behoeve van evenementen.

**De resultaatcriteria voor mede ontwikkelen en/of uitvoeren en begeleiden van muZIEum op locatie zijn:**

- Er is, in aanvulling op het eerste resultaatgebied, impact gecreëerd bij de bezoeker.
- De bezoeker heeft inzicht in het eigen handelen, onderliggende overtuigingen en waarden en heeft nieuwe handelingsalternatieven ontdekt en ervaren.
- De gids heeft als ambassadeur van het muZIEum het verhaal op de beoogde wijze overgebracht en de organisatie op de juiste wijze gepositioneerd.

## **Resultaatgebied 3: professionaliteitsontwikkeling**

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot professionaliteitsontwikkeling zijn:**

- Ontwikkelt mede het opleidingscurriculum voor gidsen en publieksbegeleiders.
- Is onder aansturing van de manager publiek of de publiekscoördinator verantwoordelijk voor de opleiding en het inwerken van nieuwe gidsen.
- Coacht collega's ten behoeve van het leren van en met elkaar en het groeien in de eigen rol in opdracht van manager publiek.
- Neemt proactief deel aan diverse (online) bijeenkomsten ter bevordering van de eigen professionaliteitsontwikkeling en het bijhouden van literatuur.

**De resultaatcriteria voor professionaliteitsontwikkeling zijn:**

- Het eigen gidsexamen is succesvol afgelegd.
- Professionaliteit van nieuwe gidsen is ontwikkeld volgens de vastgestelde examennormen.

- Professionaliteit bij de uitvoering van de functie of de uitvoering daarvan door collega- gidsen is ondersteund.

## Resultaatgebied 4: Ontwikkeling en innovatie van belevingsconcepten

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot ontwikkeling en innovatie van belevingsconcepten zijn:**

- Ontwikkelt (leer)ervaringen/gastlessen op externe locaties (MOL).
- Is door middel van deelname aan werkgroepen medeverantwoordelijk voor de evaluatie en doorontwikkeling van bestaande concepten.

**De resultaatcriteria voor ontwikkeling en innovatie van belevingsconcepten zijn:**

- Belevingsconcept op maat uitgewerkt binnen een vooraf onbekende context van de opdrachtgevende organisatie.
- De belevingen/concepten bieden voldoende, inspirerende en actuele aanknopingspunten voor de gids om de belevingen en arrangementen goed te kunnen begeleiden.

## Resultaatgebied 5: overige werkzaamheden

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot de overige werkzaamheden zijn:**

- Voert in overleg met de functioneel leidinggevende alle overige voorkomende werkzaamheden uit.
- Neemt deel aan diverse werkgroepen.

**De resultaatcriteria voor de overige werkzaamheden zijn:**

- Onvoorziene en noodzakelijke werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Deelname aan werkgroepen is gerealiseerd.

## Zakelijk risico

Er is risico voor het imago van de organisatie bij het onderhouden van interne contacten en van contacten met bezoekers:

- Niet goed uitgedragen en doorleefde kernwaarden en verhalen of houding/gedrag;

## Functieomschrijving gids A

- Het niet professioneel uitdragen van de bedrijfsfilosofie;
- Het niet tijdig signaleren van trends in afnemende kwaliteit van de beleving;
- Onvoldoende onderlinge afstemming waarbij de korte- en lange termijn doelen goed worden afgewogen en vertaald in uniforme aansturing.

Daarnaast zijn er de volgende risico's:

- Ontevredenheid van de bezoekers en belanghebbenden;
- Financieel risico ontstaat als de kassa niet klopt bij onzorgvuldige kassa-activiteiten;
- Kwaliteitsverlies binnen de beleving voor de bezoekers, doordat de belevingen onvoldoende zijn uitgevoerd.

## Contacten

Veelvuldig contact met de buitenwereld – bezoekers, stakeholders en media.  
Intensief contact met de leidinggevende over de uitvoering van de werkzaamheden.  
Contacten met overige medewerkers zijn gericht op een vlotte voortgang van de werkzaamheden.

## Werkomstandigheden

- Veel lopen en staan, onvoldoende rust nemen.
- De werkomgeving is nog onvoldoende ingericht op optimaal functioneren voor medewerkers met een visuele beperking, dit levert wel eens gevoelens van frustratie op.
- Grenzen aangeven en bewaken bij ongewenst gedrag (in het donker) jegens personen of materialen en middelen van het muZIEum of van derden.
- Veiligheid van de gids bij het uitvoeren van de Expeditie ribbelroute; onvoorspelbare omgeving van de ribbelroute in het publieke domein: licht, warmte en luchtvochtigheid, verkeersdrukte, werkzaamheden, gevaar voor ongelukken, mensen die onvoorspelbaar reageren op de groep.
- Veiligheid van de gids: bewaken van ongewenst gedrag in het donker.

# Profiel van de functie

## Persoonskenmerken

Je bent een zelfbewuste professional die van aanpakken weet en die hoge eisen stelt aan zichzelf: voor jou is een rondleiding (in het muZIEum) geslaagd als je de bezoekers voldoende kwaliteit en gastvrijheid hebben geboden, waardoor de bezoekers de impact van de boodschap van het muZIEum mee naar huis nemen. Je neemt graag (weer) deel aan het werkzame leven in de maatschappij en hebt als persoonlijke missie enerzijds om mensen zonder visuele beperking bewust te maken, zodat de maatschappij weer een stukje inclusiever wordt en anderzijds om mensen met of zonder visuele beperking verder bewust te maken van de mogelijkheden die het leven biedt ondanks de visuele beperking. Je staat zo sterk in de schoenen omdat je je eigen beperking (deels) hebt geaccepteerd.

## Kennis en vaardigheden

- MBO 3-4 of HBO werk- en denkniveau
- Werkervaring of starter op de arbeidsmarkt
- Kennis van de belevingsconcepten van muZIEum
- Beheersing van de Nederlandse taal
- Narratieve vaardigheden
- Levenservaring met een visuele beperking
- Begeleidingsvaardigheden van bezoekers
- Beheersing van de Engelse taal; Duits is een pré
- Educatieve vaardigheden

## Competenties

- Communicatief
- Kwaliteitsgericht
- Verbindend
- Creatief
- Flexibel
- Klantgericht
- Resultaatgericht
- Zelfstandigheid