

## Inhoud

|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Inhoud</b> .....                                                     | <b>1</b> |
| <b>Functieomschrijving manager publiek</b> .....                        | <b>1</b> |
| <b>Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten</b> .....      | <b>2</b> |
| Resultaatgebied 1: leidinggeven en coachen .....                        | 2        |
| Resultaatgebied 2: uitvoering van de beleving.....                      | 3        |
| Resultaatgebied 3: ontwerp en ontwikkeling van belevingsconcepten ..... | 4        |
| Resultaatgebied 4: overige werkzaamheden.....                           | 5        |
| <b>Zakelijk risico</b> .....                                            | <b>5</b> |
| <b>Contacten</b> .....                                                  | <b>6</b> |
| <b>Werkomstandigheden</b> .....                                         | <b>6</b> |
| <b>Profiel van de functie</b> .....                                     | <b>6</b> |
| Persoonkenmerken .....                                                  | 6        |
| Kennis en vaardigheden .....                                            | 7        |
| Competenties.....                                                       | 7        |

## Functieomschrijving manager publiek

*Versie: 1 november 2022*

**Functie:** manager publiek

**Functiesoort:** management, referentie CAO-recreatie: management en recreatie & vermaak

**Positie in de organisatie:** rapporteert aan de zakelijk leider en geeft hiërarchisch en functioneel leiding aan de gidsen en publieksbegeleiders en de facilitair medewerkers. De manager publiek vormt samen met de publiekscoördinator en de dagcoördinator het publiekscoördinatorenteam. Dit team heeft in horizontale samenwerking op de eerste plaats de dagelijkse verantwoordelijkheid voor het verloop van alle bezoeken, met als doel om voor de bezoeker de optimale beleving te realiseren. Daarnaast heeft het team een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de verkoopdoelstellingen te behalen.

**Functiedoel:** sturen op het creëren van een optimale beleving voor de bezoeker met het team van publiekscoördinatoren. Daarnaast het leidinggeven aan het team van gidsen en publieksbegeleiders om samen met hen de personele doelstellingen en de verkoopdoelstellingen te behalen.

## Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten

### Resultaatgebied 1: leidinggeven en coachen

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot leidinggeven en coachen zijn:**

- Geeft leiding (hiërarchisch en functioneel) aan het team van gidsen en publieksbegeleiders.
- Geeft leiding (hiërarchisch en functioneel) aan de facilitaire medewerkers.
- Voert het vastgestelde HR-beleid uit.
- Fungeert als casemanager.
- Stimuleert en bewaakt de kwaliteit ten aanzien van deskundigheidsbevordering en methodische werkwijzen.
- Zorgt voor een klimaat waarin kennis wordt gedeeld, zowel binnen het team als tussen de teams.
- Geeft vorm aan veranderingsprocessen binnen de organisatie en pleegt waar nodig interventies.
- Voert personele mutaties en productiegegevens tijdig door.
- Bewaakt de formele formatie- en inzetplanning.
- Stimuleert de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers.
- Stimuleert de integrale verantwoordelijkheid van het team van gidsen en publieksbegeleiders voor de totale beleving van de bezoeker en stuurt waar nodig bij.
- Neemt examens af bij nieuwe gidsen en publieksbegeleiders.
- Draagt bij aan een gastvrije ervaring voor bezoekers en een prettig werkklimaat.

**De resultaatcriteria voor leidinggeven en coachen zijn:**

- De formatie van het team is op orde.

- Medewerkers kennen hun verantwoordelijkheden en zijn op de hoogte van organisatiedoelstellingen, werkwijzen en processen.
- Medewerkers zijn gemotiveerd en gestimuleerd om te groeien en te ontwikkelen.
- RO-gesprekken hebben plaatsgevonden volgens het RO-beleid en met alle medewerkers zijn resultaat- en ontwikkelafspraken gemaakt.
- De impact is gemeten en omgezet in een ontwikkelplan.
- Gidsen en publieksbegeleiders zijn geëxamineerd.
- De dagelijkse samenwerking binnen de afdeling publiekszaken en de samenwerking met de overige teams is gecoördineerd en gestimuleerd.
- Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve beleving van de bezoeker is gerealiseerd volgens afspraken en binnen beschikbaar budget.
- Veranderprocessen zijn ondersteund en medewerkers zijn gestimuleerd tot actieve bijdragen.

## Resultaatgebied 2: uitvoering van de beleving

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot de uitvoering van de beleving zijn:**

- Stelt gezamenlijk met het publiekscoördinatorteam het jaarplan en de begroting op en maakt samenwerkingsafspraken.
- Geeft uitvoering aan de in het jaarplan gestelde doelen.
- Zorgt voor alle relevante inkoop, waaronder facilitaire middelen en horecamiddelen.
- Heeft een voorbeeldfunctie op gebied van interne- en externe houding en gedrag.
- Coördineert het budget.
- Organiseert, coördineert en stuurt de operationele taken van de afdeling publiekszaken dagelijks aan en waarborgt daarbij kwaliteit en continuïteit.
- Werkt mee in de dagelijkse werkzaamheden, zoals opbouw, afbouw, evenementen, horeca.
- Stuurt dagelijks de horeca-activiteiten aan.
- Organiseert regelmatig (werk)overleg tussen het publiekscoördinatorteam en het team van gidsen en publieksbegeleiders; neemt deel aan overige relevante werkoverleggen in de organisatie.
- Adviseert de zakelijk leider en stemt af over ontwikkelingen, formatieplanning en uitvoering.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het tactisch organisatiebeleid.

## Funcieomschrijving manager publiek

- Neemt deel aan projecten en werkgroepen en (coördineert) de bijbehorende uitwerking in de organisatie.
- Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening.
- Stemt af met in- en externe belanghebbenden.
- Geeft uitvoering aan voorkomende afgebakende aspecten van de bedrijfsvoering (o.a. facilitaire zaken, inkoop, BHV).

### **De resultaatcriteria voor de uitvoering van de beleving zijn:**

- De jaarlijkse doelen (omzet en resultaat) zijn vervat in een jaarplan en gerealiseerd conform de afspraken.
- De dagelijkse werkprocessen verlopen binnen de vastgestelde kaders.
- Het Publiekscoördinatorteam is steeds geïnformeerd en afgestemd, ten behoeve van de dagelijkse sturing van de werkzaamheden.
- De kwaliteit van de belevingen is intern getoetst en vertaald in verbeter- en vernieuwingsvoorstellen.
- Bedrijfsvoeringsaspecten zijn beheerd en uitgevoerd (o.a. de accommodatie, faciliteiten, middelen en materieel en BHV).
- De dagelijkse uitvoering is met alle betrokken teams binnen de organisatie afgestemd.

## **Resultaatgebied 3: ontwerp en ontwikkeling van belevingsconcepten**

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

- Levert een actieve bijdrage aan de ontwikkeling van de belevingsconcepten vanuit het perspectief van de afdeling Publiekszaken.
- Implementeert mede de belevingsconcepten.
- Bewaakt de kwaliteit van de implementatie en uitvoering.
- Signaleert waar kwaliteitsverbeteringen nodig zijn en doet concrete verbetervoorstellen.
- Neemt deel of geeft leiding aan project- en werkgroepen.

### **De resultaatcriteria voor ontwerp en ontwikkeling van belevingsconcepten zijn:**

- Passende kansen voor doorontwikkeling van het belevingsportfolio of voor de kwaliteit zijn gesignaleerd en geadviseerd.
- Deelname aan projecten is gerealiseerd, waardoor een significante en aantoonbare bijdrage is geleverd aan de projectresultaten.

- Ontwikkelingen en benodigde innovaties in de belevingsconcepten zijn geïmplementeerd.

## Resultaatgebied 4: overige werkzaamheden

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

- Voert in overleg met de zakelijk leider 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

Onoplettendheid op het gebied van doelstellingen, budgetbewaking of onderlinge afstemming kan leiden tot foutieve beslissingen en financiële risico's tot gevolg hebben. Door keuzes binnen de formatie- en inzetplanning kunnen de personele doelstellingen en de verkoopdoelstellingen mogelijk niet gerealiseerd worden.

Onzorgvuldigheid in leiderschap of coördinatie leidt tot ongemotiveerd personeel of zelfs ongewenste uitstroom van personeel. Dat risico ontstaat bij onvoldoende professioneel sturen op de talenten en mogelijkheden en het welzijn van de medewerkers of bij onvoldoende resultaatgericht aansturen en leidt tot kwalitatief afnemende dienstverlening.

Er is risico voor het imago van de organisatie bij het onderhouden van interne en externe contacten in het relevante netwerk en bij bezoekers:

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

## Contacten

Heeft veel en diverse interne contacten in het kader van het coördineren van de voortgang van de werkzaamheden met de zakelijk leider, het publiekscoördinatorteam, het team van gidsen en publieksbegeleiders en met coördinatoren in de ondersteunende teams en overige medewerkers in de organisatie.

Heeft enerzijds frequente externe contacten met individuele bezoekers, gericht op de kwaliteit van de belevingen en anderzijds met coördinatoren van groepen bezoekers ten behoeve van de kwaliteit van het bezoek. Daarnaast in het kader van werving van nieuwe medewerkers veelvuldige externe contacten met werkbedrijven en overige stakeholders.

## Werkomstandigheden

Maakt op kantoordagen frequent gebruik van het beeldscherm; veel zitten.

Veel in beweging op vloerdagen; staan en lopen.

Psychische belasting bij het onder tijdsdruk realiseren van een goede planning en bij de dagelijkse organisatie van een adequate ontvangst van bezoekers, voornamelijk tijdens piekbelasting.

Psychische en fysieke belasting door het omgaan met gewenste en ongewenste bezoekers.

Psychische belasting bij het begeleiden van conflictsituaties tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

## Profiel van de functie

### Persoonskenmerken

Jij bent een echte spin in het web, bij wie de recreatieve beleving van bezoekers en de achterliggende organisatie bij elkaar komen en die daarbij graag leidinggeeft aan de gidsen en de publieksbegeleiders. Je bent integer en betrouwbaar en een motivator voor jouw team. Jij zorgt ervoor dat er iedere dag een hoogwaardig team van gidsen en publieksbegeleiders klaarstaat. De bezoekers kunnen daarbij rekenen op een professionele en gastvrije bejegening.

Het publiekscoördinatorteam zorgt iedere dag met passie voor een constante kwaliteit van de beleving. Dat vraagt niet alleen om een proactieve en mensgerichte instelling, maar ook, als het aankomt op het overzien, plannen en organiseren van de

dagelijkse operatie, om snelle probleemanalyses en samenwerkend vermogen om een probleem waar nodig samen op te lossen. Daarnaast verlies je het commerciële belang nooit uit het oog en vind je het leuk om samen met jouw team de verkoopdoelstellingen te halen.

## **Kennis en vaardigheden**

- HBO werk- en denkniveau
- Aantoonbare ervaring als operationeel manager
- Kennis van de belevingsconcepten van muZIEum
- Beheersing van de Nederlandse taal
- Werkervaring in de (dag) recreatie of horeca
- Kennis van en inzicht in bedrijfsvoeringsprocessen
- Kennis van en inzicht in marketingprocessen
- Netwerkvaardigheden
- Narratieve vaardigheden
- Begeleidingsvaardigheden van bezoekers
- Beheersing van de Engelse taal; Duits is een pré
- Kennis van en ervaring met diverse digitale systemen
- Kennis en vaardigheden op gebied van inkoop en logistieke werkzaamheden
- Kennis en vaardigheden op gebied van plannen en roosteren

## **Competenties**

- Communicatief
- Kwaliteitsgericht
- Verbindend
- Samenwerkend
- Plannen en organiseren
- Klantgericht
- Resultaatgericht
- Besluitvaardigheid
- Coachend leiderschap
- Organisatiesensitiviteit