

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>1</b>
<b>Functieomschrijving publieksbegeleider</b> .....	<b>1</b>
<b>Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten</b> .....	<b>2</b>
Resultaatgebied 1: het begeleiden van bezoekers.....	2
Resultaatgebied 2: horecaverkoop.....	2
Resultaatgebied 3: facilitaire werkzaamheden.....	3
Resultaatgebied 4: begeleiden bij Expeditie ribbelroute en MOL (A).....	3
Resultaatgebied 5: professionaliteitsontwikkeling.....	4
Resultaatgebied 6: overige werkzaamheden.....	4
<b>Zakelijk risico</b> .....	<b>4</b>
<b>Contacten</b> .....	<b>5</b>
<b>Werkomstandigheden</b> .....	<b>5</b>
<b>Profiel van de functie</b> .....	<b>5</b>
Persoonskenmerken.....	6
Kennis en vaardigheden.....	6
Competenties.....	6

## Functieomschrijving publieksbegeleider

*Versie: 1 augustus 2023*

**Functie:** publieksbegeleider A en B (verzamelbeschrijving/vrijwilligersfunctie)

**Functiesoort:** publiekszaken, referentie CAO-recreatie: Recreatie & vermaak

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

**Functiedoel:** ontvangen, begeleiden, informeren van de bezoeker en zorg dragen voor alle voorkomende facilitaire werkzaamheden, zodat de bezoeker een optimale beleving kan ervaren.

## Resultaatverwachting en bijbehorende kernactiviteiten

### Resultaatgebied 1: het begeleiden van bezoekers

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot het begeleiden van bezoekers zijn:**

- Verwelkomt de bezoeker gastvrij na de ontvangst bij de balie.
- Is actief in het voorlichten, instrueren en begeleiden van de bezoeker bij alle aanbod op het doe-plein en de betreffende belevingsactiviteiten.
- Begeleidt de bezoeker van en naar diverse activiteiten.
- Begeleidt de ervaring binnen diverse specifieke arrangementen, zoals Mijn geleidehond en ik voor het onderwijs.
- Streeft proactief cross- en up-selling na.

**De resultaatcriteria voor het begeleiden van bezoekers zijn:**

- De bezoeker is prettig begeleid tijdens het gehele bezoek en eventuele onduidelijkheden zijn op vriendelijke wijze uitgelegd.
- De medewerker van het muZIEum heeft zich als ambassadeur opgesteld naar alle bezoekers.
- De bezoeker is bewust geworden van en voorgelicht over aspecten van visuele beperkingen en mogelijkheden.

### Resultaatgebied 2: horecaverkoop

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

- Is proactief in de verkoop van het horeca-assortiment en verleidt de bezoeker tot upselling.
- Voert kassa-activiteiten uit.
- Onderhoudt gedurende de dag de tafeltjes en de bar.
- Houdt de barvoorraad bij en beheert de HACCP-lijsten.

**De resultaatcriteria voor horecaverkoop zijn:**

- De bezoeker is actief voorzien van drankjes en hapjes.
- De omzetdoelstelling is behaald en de kassa is volgens de vaste werkwijze afgesloten en overgedragen aan de dienstdoende publiekscoördinator.
- Er is upselling gerealiseerd.

## **Resultaatgebied 3: facilitaire werkzaamheden**

**De kernactiviteiten en verantwoordelijkheden die behoren tot facilitaire werkzaamheden zijn:**

- Houdt gedurende de dag proactief bezoekersruimten en personeelskantines schoon.
- Prepareert aan het begin van de dag de bezoekersruimten en ruimt die aan het einde van de dag op.
- Ondersteunt de publiekscoördinator bij organisatorische en facilitaire werkzaamheden (A).

**De resultaatcriteria voor facilitaire werkzaamheden zijn:**

- De bezoekersruimten, horeca en personeelskantines zijn gedurende de openingstijden opgeruimd en verzorgd.
- Bezoekersruimten en belevingen zijn dagelijks klaar voor bezoekers.

## **Resultaatgebied 4: begeleiden Expeditie ribbelroute en op locatie (A)**

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

- Treft de voorbereidende werkzaamheden en zorgt voor een juist gebruik van de brillen.
- Verzorgt de coördinatie van de bezoekers door het bieden van extra ogen en mondelinge herhaling van instructies aan de groep.
- Ondersteunt de gids wat betreft het bijsturen van de groep met betrekking tot het uitvoeren van de instructies.
- Is samen met de gids verantwoordelijk voor de veiligheid van de bezoekers.

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

- Omstandigheden in de externe omgeving zijn overzien, waardoor de gids actief is ondersteund bij de begeleiding.

## **Resultaatgebied 5: professionaliteitsontwikkeling**

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

- Leidt onder aansturing van de manager publiek of de publiekscoördinator (**A**) nieuwe publieksbegeleiders op.
- Leert samen met en van collega's en groeit in de eigen rol. Maakt zich proactief de nieuwe werkwijzen eigen.
- Neemt proactief deel aan diverse bijeenkomsten of webinars ter bevordering van de professionaliteitsontwikkeling (**A**).

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

- De eigen pb-toets is succesvol afgelegd.
- Professionaliteit van nieuwe publieksbegeleiders is ontwikkeld volgens de vastgestelde toetsingsnormen.
- De mate van professionaliteit van de eigen uitvoering van de functie en die van collega-publieksbegeleiders is geborgd in het eigen team.

## **Resultaatgebied 6: 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 werkgroepen.

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

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

## **Zakelijk risico**

Er is een matig 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;
- Het niet professioneel uitdragen van de bedrijfsfilosofie;

## Functieomschrijving publieksbegeleider

- Het niet tijdig signaleren van trends in afnemende kwaliteit van de beleving;
- Onvoldoende onderlinge afstemming waarbij de korte- en lange termijndoelen 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; budgetrisico als er onvoldoende proactief omzet is gegenereerd in de horeca;
- Kwaliteitsverlies binnen de beleving voor de bezoekers, doordat de preparatie van de bezoekersruimten en de belevingen onvoldoende is uitgevoerd.
- Het feit dat de functie op vrijwillige basis wordt uitgevoerd maakt dat afspraken op basis van inspanningsniveau kunnen worden gemaakt.

## 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, (on)voldoende rust nemen.
- De werkomgeving is nooit helemaal in te richten, zodat deze aansluit bij de betreffende visuele beperking.
- Grenzen aangeven en bewaken bij ongewenst gedrag jegens personen of materialen en middelen van het muZIEum of van derden.
- Veiligheid van de publieksbegeleider bij het ondersteunen van de belevingen Expeditie ribbelroute en muZIEum op locatie; onvoorspelbare omgeving van de ribbelroute in het publieke domein: licht, warmte en luchtvochtigheid, verkeersdruk, werkzaamheden, gevaar voor ongelukken, mensen die onvoorspelbaar reageren op de groep.

## Profiel van de functie

Deze functie kan worden vervuld door vrijwilligers en stagiairs. Vrijwilligers vervullen deze functie als volledige functie. Stagiairs (MBO en HBO) vervullen deze functie binnen de gehele stage. Optioneel (stagiairs: afhankelijk van de duur en de intensiteit

van de stageperiode en de persoonlijke interesse; vrijwilligers: goed kunnen zien en persoonlijke interesse) wordt de gids begeleid bij de belevingen Expeditie ribbelroute en muZIEum op locatie.

## Persoonskenmerken

Jij staat open voor de bezoeker, bent enthousiast, energiek en kunt zonder vrees op een bezoeker afstappen of een groep ontvangen en toespreken. Je hebt de drive om middels zinvol vrijwilligerswerk bij te dragen aan de beleving voor de bezoeker. Daarnaast ben je gedreven om de bezoeker een optimale beleving te bezorgen, waarbij gastvrijheid hoog in het vaandel staat. Jij bent daarbij in staat om niet alleen flexibel te schakelen tussen piek-en-dal-momenten, maar ook tussen verschillende doelgroepen. Als visueel beperkte publieksbegeleider schroom je niet om over de eigen ervaringen te vertellen, omdat jij die visuele beperking (deels) hebt geaccepteerd en omdat je graag werkervaring opdoet om meer deel te leren nemen in het professionele arbeidsproces.

## Kennis en vaardigheden

- Minimaal MBO-3 werk- en denkniveau
- Werkervaring is niet nodig, levenservaring is voldoende
- Kennis van de belevingsconcepten van het muZIEum
- Beheersing van de Nederlandse taal
- Narratieve vaardigheden
- Begeleidingsvaardigheden van bezoekers
- Beheersing van de Engelse taal; Duits is een pré
- Educatieve vaardigheden

## Competenties

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