Museum
Leuven

Onthaalmedewerker (m/v/x)
Infobrochure aanwervingsprocedure

Contractueel, 100 procent (38/38ste), graad Cv

1. Functiecontext

M is de bijzonder korte naam voor een markant museum dat in het hartje van Leuven zijn rijke collectie en toonaangevende tentoonstellingen presenteert. Je vindt er een unieke mix van zowel oude en hedendaagse kunst: schilder- en beeldhouwkunst, fotografie, video en film, design en architectuur. M is een boeiende ontmoetingsplek waar voor iedereen iets te beleven valt en waar je altijd een nieuwe perspectief op de kunst en de wereld ontdekt. We doen dit niet alleen. Samen met partners uit verschillende sectoren creëren we ruimte voor innovatie. M heeft de afgelopen jaren zijn stempel gedrukt op het Vlaamse museumlandschap en bouwt verder aan zijn internationale ambities.

M wil zijn ambities kracht bijzetten door de aanwerving van een **onthaalmedewerker** (m/v/x).

Jij bent de persoon die meewerkt aan een klantvriendelijk onthaal voor M-bezoekers. Je verkoopt tickets en museumartikelen en kent je weg in het ticketsysteem zowel voor als achter de schermen. Je staat in voor een correcte financiële en administratiever afhandeling. Je behandelt reservaties of vragen telefonisch, per mail of persoonlijk.

2. Functiebeschrijving

Achteraan deze bundel vind je de uitgebreide functiebeschrijving.

3. Aanbod

M biedt voor deze functie een voltijds contract van onbepaalde duur aan .

Als autonoom gemeentebedrijf hanteert M een verloningsbeleid volgens de barema's van lokale besturen. Dat loon wordt bepaald door de graad van tewerkstelling en de jaren anciënniteit die in rekening kunnen worden gebracht. Daarvoor kan relevante ervaring die je opgedaan hebt bij een vorige werkgever worden meegenomen. Voor anciënniteit uit de privésector is dat maximum 10 jaar; voor anciënniteit in overheidsdienst, kan M de volledige administratieve anciënniteit (zoals graad-, niveau-, en dienstanciënniteit) in rekening brengen.

De functie waarvoor jij wilt solliciteren, wordt vergoed volgens graad Cv (salarisschaal C1-C3). Je beginsalaris bedraagt volgens de indexering op 1 april 2022 voor een voltijdse functie 2.355,69 euro bruto met 5 jaar ervaring of 2.540,45 euro bruto met 10 jaar ervaring.

Naast dit salaris biedt M diverse extralegale voordelen:

- maaltijdcheques aan 8 euro per dag
- ecocheques aan 200 euro per jaar
- hospitalisatieverzekering
- gratis woon-werkverkeer met het openbaar vervoer
- groepsverzekering

Je werkdruk is periodiek hoog, zeker in periodes van tentoonstellingsopbouw. Dankzij onder meer 35 dagen verlof en een systeem van glijdende werktijden, proberen we toch de combinatie privé en werk zo aangenaam mogelijk te houden.

Je krijgt ruime mogelijkheden wat vorming en bijscholing betreft. Je krijgt moderne ICT-middelen ter beschikking.

M wil de samenleving waarvoor ze zich inzet zo goed mogelijk weerspiegelen. Kandidaten worden geselecteerd op basis van hun kwaliteiten en vaardigheden, ongeacht geslacht, afkomst of handicap. Als je een handicap hebt, laat het ons dan vooraf weten. We zorgen ervoor dat je in de best mogelijke omstandigheden kunt deelnemen aan de selecties. Krijg je de baan, dan passen we de werkplek zo goed mogelijk aan jouw handicap aan.

4. Selectieprocedure

Om in dienst te kunnen komen van AG Museum Leuven moet je aan algemene en bijzondere aanwervingsvoorwaarden voldoen. De algemene voorwaarden moeten vervuld zijn op het moment van indiensttreding (zie paragraaf 5).

De bijzondere aanwervingsvoorwaarden controleren we al meteen in het begin van de procedure.

- Diploma hoger secundair onderwijs of een diploma dat toegang geeft tot niveau C, zoals omschreven in het ministerieel besluit van 19 februari 2013 tot vaststelling van de lijst van erkende diploma's of getuigschriften per niveau. Indien je in het bezit bent van een buitenlands diploma, dien je de erkenning van de gelijkwaardigheid aan te vragen bij NARIC-Vlaanderen
- Minimaal 5 jaar werkervaring waar onthaal en/of verkoop centraal staat.

1. Screening CV, motivatiebrief en opdracht

Van al de kandidaten die toegelaten worden tot de procedure, wordt het curriculum vitae en motivatiebrief doorgelicht. We houden hier rekening met relevante werkervaring en motivatie.

Deze ronde is eliminerend. Maximum acht kandidaten worden uitgenodigd voor het jurygesprek. Deze acht kandidaten krijgen een opdracht om voor te bereiden tegen het jurygesprek.

2. Jurygesprek

De kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek met een jury. Deze jury bestaat zowel uit interne als externe leden.

Deze ronde is eliminerend. Kandidaten dienen een score van minimum 12 punten op 20 te behalen om te slagen.

Deze gesprekken worden gepland op maandag 20 juni 2022.

3. Eindrangschikking en aanstelling

Op basis van de scores van het jurygesprek wordt een eindrangschikking opgemaakt. De kandidaat die het hoogst gerangschikt staat, zal worden aangesteld.

4. Werfreserve

AG Museum Leuven legt een contractuele wervingsreserve aan voor deze functie. Deze reserve heeft een geldigheidsduur tot 31 december 2022. M kan beslissen de geldigheidsduur van deze reserve te verlengen. Gedurende de looptijd van de reserve en met inachtneming van de rangorde kan M de kandidaten voorstellen in dienst te komen in deze functie.

5. Aanwervingsvoorwaarden

Om in dienst te kunnen komen van AG Museum Leuven moet je aan de volgende algemene aanwervingsvoorwaarden voldoen op het moment van indiensttreding:

1. Een gedrag vertonen dat in overeenstemming is met de eisen van de functie. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een uittreksel uit het strafregister.

2. De burgerlijke en politieke rechten genieten. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een uittreksel uit het strafregister.

3. Belg of burger zijn van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte of van de Zwitserse Bondstaat. Deze voorwaarde wordt nagekeken via een nationaliteitsbewijs.

4. Medisch geschikt zijn voor de uit te oefenen functie, in overeenstemming met de wetgeving betreffende het welzijn van de werknemers op het werk.

5. Slagen voor de selectieprocedure.

6. Voldoen aan de bijzondere toelatingsvoorwaarden (zie paragraaf 4). Aan deze voorwaarden moet reeds voldaan zijn bij de kandidaatstelling.

6. Kandidaatstelling

Indien je je kandidaat wil stellen voor deze functie, solliciteer dan uiterlijk op **vrijdag 3 juni 2022** via de website https://job.mleuven.be/

Je kandidatuur wordt enkel in aanmerking genomen als:
- je alle gevraagde bewijsstukken meestuurt (**motivatiebrief, CV én kopie van je diploma**); onvolledige kandidaturen worden niet in aanmerking genomen.
- je kandidatuur uiterlijk op vrijdag 3 juni 2022 om 23:59u wordt ingediend.

7. Contactgegevens

Voor bijkomende informatie over **de inhoud** kan u contact opnemen met:

Marieke Van Cauwenberge
Verantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement
Marieke.vancauwenberge@mleuven.be

Voor bijkomende informatie over **de selectieprocedure** kan u contact opnemen met:

Carine Van Dyck
Diensthoofd personeel en financiën
carine.vandyck@mleuven.be

Museum
Leuven

Onthaalmedewerker (m/v/x)

Infobrochure aanwervingsprocedure

Contractueel, 100 procent (38/38ste), graad Cv

1. Doel van de functie

Jij bent de persoon die meewerkt aan een klantvriendelijk onthaal voor M-bezoekers. Je verkoopt tickets en museumartikelen en kent je weg in het ticketsysteem zowel voor als achter de schermen. Je staat in voor een correcte financiële en administratiever afhandeling. Je behandelt reservaties of vragen telefonisch, per mail of persoonlijk.

2. Plaats in de organisatie

Je werkt binnen de afdeling Publiekswerking onder leiding van de verantwoordelijke onthaal, verkoop en bezoekersmanagement.

3. Resultaatgebieden en verantwoordelijkheden

Volgens vooropgestelde afspraken en onder instructie, met de mogelijke vrijheid om zelf prioriteiten te bepalen:

- Je staat in voor de eerstelijnszorg en verleent toegang aan individuele bezoekers en groepen
- Je informeert de bezoekers inhoudelijk en maakt bezoekers, kunstenaars en derden wegwijs in en buiten de organisatie
- Je meldt problemen, vragen en bezoekersgedrag aan de verantwoordelijke onthaal
- Je prijst toegangsformules, lidmaatschappen, groepspakketten en museumartikelen zowel telefonisch als aan de balie aan en zorgt voor de verkoop en administratieve verwerking ervan
- Je reageert op medische noodgevallen en alarm en indien nodig biedt je hulp bij evacuatie

Bijkomende opdrachten:

- Je verzekert de netheid in de onthaalzone
- Je bedient de alarm- en lichtinstallaties

4. Functieprofiel

Wij zoeken een kandidaat met volgende opleiding en ervaring:

- Diploma hoger secundair onderwijs of een diploma dat toegang geeft tot niveau C, zoals omschreven in het ministerieel besluit van 19 februari 2013 tot vaststelling van de lijst van erkende diploma's of getuigschriften per niveau. Indien je in het bezit bent van een buitenlands diploma, dien je de erkenning van de gelijkwaardigheid aan te vragen bij NARIC-Vlaanderen
- Minimaal 5 jaar ervaring in een job waar onthaal en / of verkoop centraal staat
- Je hebt administratieve skills
- Je hebt een goede kennis van MS Office en standaard softwareprogramma's
- Je ontdekt graag de werking van een ticketingsysteem
- Je hebt een uitstekende kennis van het Nederlands, kennis van het Frans en Engels vormen een meerwaarde
- Je hebt interesse voor het cultuuraanbod in Leuven en staat open voor beeldkunst
- Je bent flexibel in functie van je takenpakket en bent bereid tot occasioneel avondwerk

5. Competenties

M werkt met een competentiewoordenboek waarbij de volgende waarden- en functie gebonden competenties gelden als richtinggevend voor deze functie.

WAARDENGEBONDEN COMPETENTIES

1. Verantwoordelijkheid nemen

De medewerker zorgt ervoor om te handelen in overeenstemming met de belangen, de waarden en de normen van de organisatie.

Neemt verantwoordelijkheid voor zijn/haar taken: goed doen wat je moet doen.

- Accepteert de doelstellingen, de waarden en de organisatiecultuur en stemt het gedrag daarop af
- Respecteert de geldende waarden, afspraken, regels, procedures en werkwijzen
- Doet wat hij/zij zegt, komt de afspraken en de beloften na
- Is aanspreekbaar op de acties (komt voor de fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op het werk, het team, de afdeling of M

2. Zelfontwikkeling

De medewerker onderneemt acties om professioneel en persoonlijk te groeien.

Kijkt gezond kritisch naar de eigen prestaties, werkwijzen en gedrag, en staat open voor verbeterpunten.

- Wil steeds meer weten over zijn/haar kennisdomein en staat open voor vorming
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en doet er iets mee
- Staat open om zich te ontwikkelen en te verbeteren, onder andere door opleiding
- Is zich bewust van het eigen kunnen, maar ook van de eigen limieten
- Zoekt hulp indien nodig en betrekt anderen om alternatieven te formuleren en de voor- en nadelen te analyseren
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over het gedrag te leren en gaat ermee aan de slag
- Blijft op de hoogte van nieuwe evoluties in de sector, tendensen en wetgeving of regelgeving.

3. Samenwerken

De medewerker levert een bijdrage aan het gezamenlijk resultaat met collega's in M of extern.

Werkt op een opbouwende manier met collega's (intern en extern) samen en neemt een constructieve houding aan.

- Past zich aan de cultuur van M en de structuren waarbinnen moet worden samengewerkt aan, en draagt bij tot de open en dynamische sfeer
- Is bereid om anderen te helpen en om taken van collega's mee op te nemen (vb. bij ziekte, drukte, speciale evenementen of projecten,...)
- Spreekt op een constructieve manier over collega's
- Vraagt anderen spontaan naar hun inbreng, ideeën en meningen, luistert naar collega's en staat open voor relevante feedback en suggesties
- Deelt nuttige informatie, ervaringen en inzichten met anderen
- Bespreekt een meningsverschil op een opbouwende manier
- Is vriendelijk en respectvol in de dagelijkse omgang met collega's

4. Verbinding met de samenleving

De medewerker handelt met respect en houdt rekening met de maatschappelijke en/of culturele context.

Kent en respecteert de rol die M legt met de samenleving en neemt deze rol op vanuit zijn/haar functie.

- Is integer en oprecht
- Past zich aan de diversiteit in het team aan
- Heeft respect voor anderen zowel binnen als buiten de organisatie, en voor de interne waarden
- Gaat op een zorgzame manier om met materialen en middelen
- Neemt deel aan sociale initiatieven die M organiseert
- Ondersteunt stagiairs

5. Innoveren en creativiteit

De medewerker werkt actief mee aan het verbeteren en het innoveren van de werking van M.

Voert verbeteringen en vernieuwingen uit van taken in zijn/haar vakgebied.

- Kijkt kritisch naar de eigen aanpak en naar de bestaande werkprocessen
- Formuleert suggesties om werkprocessen of dienstverlening te veranderen of te verbeteren
- Staat positief ten opzichte van nieuwe werkmethodes en nieuwe standpunten en past ze toe
- Houdt niet halsstarrig vast aan het verleden en wil nieuwe zaken leren
- Gaat minimaal op zoek naar 'best practices' en indien mogelijk naar 'new practices'
- Zoekt, in zoverre nodig, alternatieven voor de voor de hand liggende oplossingen

6. Klantgerichtheid

De medewerker is in staat om de behoeften en de wensen van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten M te onderkennen en concreet op te volgen.

Optimaliseert de dienstverlening van M voor interne en externe klanten en brengt structurele verbeteringen aan.

- Onderzoekt de wensen, de behoeften en de verwachtingen van belanghebbenden via gericht en systematisch onderzoek (vb. enquêtes)
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert concrete voorstellen
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun behoeften of wensen (vb. invaliden, kinderen, …)

FUNCTIEGEBONDEN COMPETENTIES

7. Zorgvuldig handelen

De medewerker handelt met aandacht voor kwaliteit.

Handelt met aandacht voor de kwaliteit van zijn/haar eigen werk.
- → Gaat zorgvuldig en precies om met materiaal en informatie
- → Houdt het werk overzichtelijk en inzichtelijk, ook voor anderen
- → Blijft aandachtig bij routineuze of repetitieve taken en tracht ze foutloos uit te voeren
- → Controleert het werk op juistheid en volledigheid
- → Merkt fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie op, met het oog op het aanbrengen van correcties

8. Communiceren

De medewerker brengt informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling over op een begrijpelijke manier.

Verzorgt de interactie en zorgt voor een vlotte doorstroming van informatie.
- → Gebruikt een taal die aangepast is aan de doelgroep
- → Past de huisstijl van M m.b.t. de inhoud en de lay-out correct toe
- → Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (vb. zakelijk vs. informatief)
- → Stemt de boodschap af op de achtergrond en de verwachtingen van het doelpubliek
- → Brengt de inhoud op een beknopte manier over
- → Maakt gebruik van het meest geschikte communicatiemiddel

9. Omgevingsbewust handelen

De medewerker identificeert factoren uit de context, omgeving of het vakgebied waarin hij/zij actief is en speelt er gericht op in.

Houdt rekening met de impact van zijn/haar handelen op M.
- → Is zich bewust van het voorbeeldgedrag, conform de waarden en de cultuur binnen M, dat van hem verwacht wordt
- → Beschouwt zijn/haar opdrachten als een onderdeel van het groter geheel binnen de afdeling of het team
- → Houdt rekening met de belangen en de doelstellingen van andere afdelingen of teams en betrekt hen bij de beslissingen
- → Houdt rekening met een positieve duurzame impact op de omgeving
- → Begrijpt de financiële impact van de opdrachten die hij/zij uitvoert en handelt kostenbewust

10. Beoordelen en adviseren

De medewerker vormt een mening, neemt een standpunt in en formuleert onderbouwde adviezen om tot een oplossing te komen.

Trekt logische en onderbouwde conclusies op basis van de beschikbare gegevens en geeft advies in verband met zijn/haar taken.
- → Gaat na wat het kader is, of welke 'best-practices' er zijn, en past die toe in adviezen
- → Formuleert hypothesen voor problemen waarvoor informatie beschikbaar is
- → Weegt alternatieven tegen mekaar af bij het formuleren van advies
- → Redeneert logisch, ziet de voor de hand liggende effecten van acties en gebruikt een oorzaak-gevolg redenering om tot een advies te komen.
- → Onderbouwt zijn/haar adviezen met logische en objectieve argumenten.

11. Plannen en organiseren

De medewerker bepaalt op een effectieve manier doelen, prioriteiten en vereiste acties. De medewerker geeft de middelen en het tijdsgebruik aan om taken en problemen te kunnen aanpakken.

Plant en organiseert zijn/haar werk effectief en efficiënt.

- Stelt prioriteiten in het werk
- Komt afspraken en deadlines na
- Stelt zich verantwoordelijk voor de administratie en de opvolging van de eigen dossiers
- Werkt ordelijk en gestructureerd aan de opdrachten
- Controleert de voortgang van het werk en stuurt bij waar nodig

12. Initiatief nemen

De medewerker ziet kansen en neemt zelf initiatief om voorstellen te doen of om acties te ondernemen.

Neemt initiatief binnen zijn/haar kennis- en takendomein.

- Doet eerst zelf al het mogelijke om problemen op te lossen alvorens de hulp in te roepen van anderen
- Onderneemt uit eigen beweging actie om concrete problemen op te lossen
- Neemt initiatief om de informatie te vinden die nodig is om het werk goed te kunnen doen
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie
- Grijpt de kansen die zich aanbieden ad hoc en reactief