

## Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: Directie Facilitair beheer/Hospitality  
Graad: E1-E3 beambte  
Statuut: contractueel  
Tewerkstelling: voltijds

## Korte omschrijving van de functie

Je verzorgt mee de horecaservice in het bestuursgebouw van het Provinciehuis, zodat er een optimale dienstverlening kan worden aangeboden aan alle gebruikers van het bestuursgebouw en dit op een manier die positief afstraalt op het provinciebestuur.

## Resultaatsgebieden

### **1. Ondersteuning inzake catering bij vergaderingen en activiteiten in het bestuursgebouw**

- Je voorziet voldoende porselein en glazen in de vergaderzalen;
- Je zet koffie en frisdrank klaar en je helpt zo nodig bij de bediening;
- Je bereidt voldoende koude schotels, desserts en broodjes indien nodig;
- Je zorgt voor het bijhalen en klaarzetten van bestelde broodjes;
- Na afloop van de vergaderingen ruim je het gebruikte materiaal weer zorgvuldig op;
- Je kijkt het lokaal na en brengt het opnieuw in orde voor de volgende vergadering.

### **2. Onderhoud en afwassen**

- Je reinigt het gebruikte keukenmateriaal steeds grondig en stockeert deze na afloop;
- Je houdt de koffiekeuken en de apparaten permanent ordelijk en net;
- Je onderhoudt de apparaten;
- Je voert voorbereidingen uit voor de volgende dag;
- Je werkt steeds volgens de HACCP-normen;
- Je houdt de toog netjes en proper.

### **3. Voorraadbeheer**

- Je noteert en houdt de ter beschikking gestelde dranken en voedingswaren nauwkeurig bij;
- Je houdt de voorraad (van de koffiekeuken) nauwlettend bij en vult deze tijdig aan. Je staat zelf in voor de bijbestellingen.

## Waardegebonden competenties

### **1. Steeds verbeteren**

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

#### *Niveau: 1*

Toont zich leer- en aanpassingsbereid tot de eigen functie en situatie.

- Is bereid om nieuwe “leerstof” te verwerken;
- Is bereid om nieuwe methodes te leren;
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taken toe in de praktijk;
- Vraagt om uitleg en toelichting wanneer iets niet duidelijk is;
- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee over oplossingen;
- Werkt aan de eigen competenties en groei, bv. via een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP).

## 2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang.

*Niveau: 2*

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures;
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft;
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant;
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening;
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp;
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant.

## 3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie. Houdt het gezamenlijk belang voor ogen, zelfs wanneer het tegengesteld is aan persoonlijke belangen.

*Niveau: 2*

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen;
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep;
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen;
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht;
- Bevraagt spontaan en proactief de mening van anderen.

## 4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg, ...).

*Niveau: 2*

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.

- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe);
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau;
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken;
- Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in of een soortgelijke houding aan;
- Schat correct in of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden;
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken.

## Gedragscompetenties

### 1. Omgaan met stressfactoren

Efficiënt gedrag vertonen in situaties met hoge complexiteit, tijds- of werkdruk of bij tegenslag, teleurstelling of kritiek.

*Niveau: 1*

Blijft kalm en rustig bij tijdelijk verhoogde druk, eigen aan de functie.

- Reageert kalm bij wijzigingen in de planning, bij wijzigende prioriteiten, bij nieuwe gegevens, ...;
- Blijft doelgericht handelen op momenten van verhoogde tijdsdruk en/of bij sociale druk;
- Vertoont geen uiterlijke tekenen van stress bij een tijdelijke verhoging van de druk;
- Reageert rustig bij tegenstand, persoonlijke verwijten of negatieve feedback;
- Bewaakt eigen grenzen van kennen en kunnen.

## 2. Luisteren

Tonen (non)-verbale boodschappen op te nemen en te begrijpen, en doorvragen bij onduidelijkheden.

### *Niveau: 1*

Neemt een luisterende houding aan.

- Laat anderen uitspreken;
- Toont via gedrag en houding interesse voor wat de andere brengt;
- Neemt een actieve luisterhouding aan: houdt oogcontact, knikt, laat uitspreken, ...;
- Geeft anderen de gelegenheid om een mening of een idee in te brengen;
- Gaat na of hij/zij goed begrijpt wat de andere heeft willen zeggen.

## 3. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen.

### *Niveau: 1*

Neemt uit eigen beweging acties binnen de eigen taak.

- Doet eerst zelf al het mogelijke om een probleem op te lossen, alvorens de hulp van anderen in te roepen;
- Gaat uit zichzelf achter informatie aan;
- Ziet werk liggen en gaat over tot actie;
- Kan problemen die zich voordoen, zelf afwerken;
- Neemt uit eigen beweging gerichte acties om een concreet probleem op te lossen.

## 4. Flexibel gedrag

Het eigen gedrag én aanpak aanpassen in het kader van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel.

### *Niveau: 1*

Past de aanpak en/of gedrag aan indien de concrete situatie dit vereist.

- Verandert agenda en operationele planning in het kader van tijdsdruk, nieuwe prioriteiten, dringende vragen of behoeften;
- Verhoogt het werktempo indien de omstandigheden dit vragen (bv. wijzigende deadline, tegenslagen, plots bijkomende taken, ...);
- Zoekt tijdig een alternatieve oplossing/aanpak indien blijkt dat de gekozen aanpak niet geschikt was;
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren, indien de omstandigheden dit vereisen.

## 5. Nauwgezetheid

Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

### *Niveau: 2*

Leverd correct werk af, met oog voor detail.

- Voert repetitieve administratieve of technische taken foutloos uit;
- Vult documenten en formulieren correct en zorgvuldig in;
- Blijft aandachtig bij routineuze taken;
- Controleert het eigen werk;
- Corrigeert fouten en onnauwkeurigheden in de beschikbare informatie.

## 6. Plannen

Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen.

### *Niveau: 1*

Brengt structuur in het eigen takenpakket aan.

- Maakt gebruik van hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, to-do lijstjes, elektronische agenda, ...);
- Pakt eerst de belangrijkste of dringendste opdrachten aan;
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd;
- Geeft tijd aan wanneer de planning niet gehaald kan worden;
- Houdt in eigen planning rekening met de begrippen "dringend" en "belangrijk".

## 7. Organiseren

De benodigde acties, tijd en middelen aangeven en deze elementen coördineren om de doelstellingen te bereiken conform de planning.

### *Niveau: 1*

Organiseert het eigen werk.

- Werkt onder tijdsdruk alles tijdig en correct af;
- Kan op een bepaald ogenblik met oog voor de timing zijn/haar werk afronden;
- Pakt de zaken efficiënt aan;
- Kan inspelen op wijzigende omstandigheden;
- Ontwikkelt een aanpak die blijk geeft van doorzicht en overzicht.

## **Kennisgebonden competenties**

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, de metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

### **Kennis van onderhoudsproducten**

- Grondige kennis van de schoonmaakproducten en de etikettering;
- Zorgen voor een juist productgebruik en stockage;
- Kennis inzake mogelijke gezondheidsrisico's van de producten;
- Treffen van veiligheidsmaatregelen en doen naleven van minimale veiligheidsnormen;
- Het economisch en efficiënt gebruiken van de juiste poetsproducten.

### **Kennis van onderhoudstechnieken**

- Grondige kennis van de schoonmaaktechnieken, -materialen en -machines;
- Zorgen voor een juist materiaalgebruik en werkhouding;
- Treffen van veiligheidsmaatregelen en doen naleven van minimale veiligheidsnormen;
- Het economisch en efficiënt gebruiken van de juiste poetsmaterialen.

### **Kennis van de HACCP-regelgeving en arbeidshygiëne**

- Juist gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Kennis van HACCP-regelgeving en weten waar je de juiste regels kan terugvinden;
- Treffen van handelingen rond hygiëne en naleven van minimale normen rond hygiëne;
- Kennis van milieuvriendelijk werken: selectief inzamelen en sorteren van afval, zuinig omgaan met water en elektriciteit, ...

### **Kennis van de werking van de organisatie**

- De volgende kennis hebben of bereid zijn om deze te verwerven:
  - Elementaire kennis van structuur en werking van de organisatie;
  - Grondige kennis van de nood- en veiligheidsprocedures van de organisatie.
- Respecteren van procedures en veiligheidsvoorschriften;
- Rapporteren van onveilige situaties.

## **Leidinggevenden**

Leidinggevende: hoofdmedewerker catering bestuursgebouw

Leidinggevende van leidinggevende: hospitality manager