

**Functiehouder**

Functie:	DES/0014 diensthofid Catering, Zalen en Events
Graad:	B1
Salarisschaal:	B1 HOGER ONDERWIJS KORTE TYPE B2 HOGER ONDERWIJS KORTE TYPE B3 HOGER ONDERWIJS KORTE TYPE
Niveau:	Niveau B
Functiecode:	deskundige
Departement:	127.01.00 Directie Facilitair Beheer - Diensten aan Gebruikers
Hoofdepartement:	127.00.00 Directie Facilitair Beheer

---

**Doel van de functie**

De leiding en de organisatie van de onthaaldienst en catering met het oog op een optimale ontvangst van de bezoekers. Het ter beschikking stellen van de zaleninfrastructuur.

---

**Beoordelaars**

Eerste evaluator: Ellen Triangle, afdelingschef

---

**Resultaatsgebieden****Resultaatsgebied 1 - Organiseren van de dienst**

- Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse organisatie van volgende diensten:
  - o onthaaldienst
  - o catering
  - o zalenbeheer
  - o events.
- Je werkt procedures uit en optimaliseert waar nodig de werkprocessen.
- Je stelt (in overleg met de manager Hospitality) beleidsvoorbereidende nota's op en je neemt gefundeerde standpunten in. Je verstrekt advies inzake het eigen thema aan verschillende actoren.
- Je benchmarkt je dienst ten opzichte van andere diensten en/of collega's binnen andere openbare instellingen.
- Je doet de nodige aankopen om de dienstverlening optimaal te laten functioneren.
- In samenspraak met de Centrale Aankoopdienst start je contracten op die voldoen aan de noden van de dienst. Voor deze contracten ben je ook leidend ambtenaar.
- Je bent als expert het aanspreekpunt voor contacten met externen, zoals leveranciers of andere overheidsinstellingen.
- Als dienstverantwoordelijke zorg je er steeds voor om mee te zijn met de ontwikkelingen op het vlak van jouw diensten.

**Resultaatsgebied 2 – Leiding geven**

- Je bent operationeel leidinggevende en eerste evaluator van de verantwoordelijke van het Personeelsrestaurant en de verantwoordelijke van de catering in het bestuursgebouw (2).
- Je bent operationeel leidinggevende en eerste evaluator van de onthaalmedewerkers (10).
- Je bent operationeel leidinggevende en eerste evaluator van de medewerker van het zalenbeheer (1).
- Je bent tweede evaluator van de medewerkers van het Personeelsrestaurant.

**Resultaatsgebied 3 - Financiële opvolging en rapportage**

- Je bent financieel verantwoordelijk voor alle financiële transacties binnen jouw diensten.
- Vastleggingen voor bestellingen worden door jou geplaatst en je bent ook eerste verantwoordelijke voor het goedkeuren van de facturen.

**Resultaatsgebied 4** - Organiseren en deelnemen aan overlegmomenten

- Je neemt deel aan het afdelingsoverleg en vertegenwoordigt de provincie op externe overlegmomenten waar jouw expertise een meerwaarde is.
  - Je organiseert vanuit de eigen dienst vaste overlegmomenten om werkplanningen te overlopen, issues te bespreken én op te lossen.
-

## 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.

#### *Steeds verbeteren niveau 3*

Leert over andere vakgebieden, methodes, technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de dienst.

Heeft belangstelling voor "aanverwante" onderwerpen om zijn/haar kennis te verruimen.

Benut informatie afkomstig uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren.

Ziet de impact op de eigen werking van nieuwe processen, technieken, methodes in andere vakgebieden.

Stuurt de eigen werking proactief bij in het kader van wijzigingen op het niveau van de afdeling.

Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen die de eigen functie en het eigen takenpakket overstijgen.

### 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.

#### *Sterke klantgerichtheid niveau 3*

Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren.

Onderzoekt op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd.

Vraagt gericht naar de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondeling ondervragen, ...)

Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren.

Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten.

Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk.

Neemt acties om de dienstverlening ten aanzien van specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (vb. handicap, allochtonen, ...).

### 3 Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie.

#### *Goed samenwerken niveau 4*

Vormt gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen andere diensten.

Creëert structuren om de samenwerking met andere diensten te verbeteren.

Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere diensten te verstevigen.

Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de dienst en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan.

Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen dienst overstijgen.

Creëert en benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen dienst overstijgen.

Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere diensten.

### 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, ...).

#### *Hoge betrouwbaarheid niveau 4*

Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.

Blijft in situaties van grote externe druk correct en integer handelen rond basisregels, sociale en ethische normen.

Blijft correct en integer handelen in situaties waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat.

Houdt in zijn/haar rol het algemeen belang duidelijk voor ogen en gedraagt zich daar ook naar.

Durft op een verantwoorde en onderbouwde wijze een uitzondering maken op de strikte regel, indien dit het belang van de provincie dient.

Weet op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve wijze om te gaan met regels en procedures.

## Gedragscompetenties

## **Gedragcompetentie 1 - Optreden**

In verschillende situaties een geloofwaardige eerste indruk maken en handhaven.

### *Optreden niveau 2*

Krijgt aandacht en vertrouwen door zijn/haar houding.

Speelt gepast in op de stijl en boodschap van zijn/haar gesprekspartner.

Bepaalt vooraf zijn/haar doelstellingen en past zijn/haar aanpak en optreden daaraan aan.

Komt in contacten authentiek over.

Toont goed aan te voelen wat gepast is (houding, voorkomen, reacties, ...).

## **Gedragcompetentie 2 - 360° inlevingsvermogen**

Het vermogen om uitgesproken en onuitgesproken informatie op te pikken en daar adequaat op te reageren ten aanzien van hiërarchie, medewerkers, collega's, klanten, ...

### *360° inlevingsvermogen niveau 1*

Ziet en begrijpt mogelijke gevoeligheden.

Leeft zich in de denkwereld en de gevoelswereld van de andere in.

Houdt rekening met de omstandigheden waarin de andere zich bevindt.

Bekijkt ook de sociale en menselijke aspecten die verbonden (kunnen) zijn aan een (bv. zakelijke) situatie.

Leidt uit het gedrag van de andere de mogelijke behoeften af.

Houdt rekening met eigenheden vanuit de culturele context, sekse en mogelijke beperkingen.

## **Gedragcompetentie 2 - Probleemanalyse**

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie.

### *Probleemanalyse niveau 2*

Heeft een scherp inzicht: ziet zinvolle verbanden en oorzaken.

Bekijkt een probleem vanuit verschillende gezichtspunten.

Ziet de oorzaken en de gevolgen van problemen die zich voordoen.

Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie.

Ziet de dieperliggende, minder voor de hand liggende redenen en samenhangen.

Integreert nieuwe elementen in de bestaande informatie.

## **Gedragcompetentie 3 - Visie**

Dagelijkse praktijk overstijgen en eigen ideeën uitwerken voor de toekomst, feiten bekijken vanop een afstand, ze in een ruimere context en een langetermijnperspectief plaatsen.

### *Visie niveau 2*

Betrekt bredere (maatschappelijke, technische, ...) factoren en ontwikkelt hier eigen ideeën rond.

Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en het eigen beroep/domein.

Denkt verder door en ziet daardoor mogelijke problemen of kansen die voor anderen nog niet zo duidelijk zijn.

Denkt kritisch en zelfstandig.

Kadert adviezen, beslissingen en initiatieven in de bredere organisatiecontext/beleidscontext.

Ontwikkelt eigen ideeën over wat er in de toekomst kan gevraagd worden.

## **Gedragcompetentie 4 - Plannen**

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

### *Plannen niveau 2*

Structureert het eigen werk en dat van anderen.

Brengt structuur aan in eigen en andermans werk (vb. bepaalt werkterreinen, prioriteiten, termijnen, ...).

Houdt bij het inplannen van taken rekening met deadlines.

Maakt goede werkschema's en tijdsplanningen op (werkbaar, volledig, overzichtelijk).

Geeft op een duidelijke en eenduidige manier aan welke de prioriteiten zijn.

## **Gedragcompetentie 5 - Richting geven**

Aansturen, ontwikkelen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit op een correcte manier kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband.

## *Richting geven niveau 1*

Geeft richting op het niveau van taken en de uitvoering daarvan.

Geeft richtlijnen, aanwijzingen, suggesties, instructies aan individuele medewerkers en/of aan het team aangaande uit te voeren taken.

Drukt in meetbare resultaten uit wat hij/zij van de medewerker en/of van het team verwacht.

Geeft open en duidelijke positieve of negatieve feedback met het oog op de te bereiken doelstellingen en afspraken.

Treedt corrigerend op met het oog op de te bereiken doelstellingen en gemaakte afspraken.

Zorgt voor een goede afstemming tussen de verschillende taken die door het team worden opgenomen.

Geeft duidelijk aan wat de prioriteiten zijn voor de medewerker en/of het team.

Zorgt ervoor dat alle medewerkers met respect worden behandeld en geeft hierin zelf het goede voorbeeld.

## **Gedragcompetentie 6 - Coachen en ontwikkelen van medewerkers**

Medewerkers ondersteunen bij het behalen van goede resultaten en het groeien in een functie door hen te helpen bij het ontwikkelen van hun vermogen om zelfstandig problemen op te lossen.

### *Coachen en ontwikkelen van medewerkers niveau 1*

Coacht op het kunnen volbrengen van taken, geeft advies.

Is laagdrempelig en benaderbaar.

Geeft nuttige en constructieve feedback.

Geeft feedback op concreet gedrag (houdt een spiegel voor).

Heeft aandacht voor vragen en problemen en gaat hierop in.

Geeft aanwijzingen en tips om de aanpak te verbeteren.

Houdt gepast rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de andere.

Stimuleert de andere om mee te denken en zelf oplossingen voor te stellen.

## **Kennisgebonden competentie**

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, het 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.

- Op de hoogte zijn van de beginselen rond managementtechnieken en beschikken over leidinggevende capaciteiten.
- Beschikken over een algemene kennis rond catering, organiseren van events.
- Kunnen werken met het dossieropvolgingssysteem Ariadne.
- Basiskennis inzake de wetgeving overheidsopdrachten.
- Vertrouwd zijn met Word, Excel en Outlook.