

1.1.1 Telefonist / receptionist

Functienaam :	Telefonist / receptionist
Organisatie:	Hogeschool iPabo
Salarisschaal:	3
Werkterrein:	Bedrijfsvoering -> Facilitaire Zaken
Activiteiten:	Verlenen van hand- en spandiensten. verricht telefoon-, receptiediensten en administratieve werkzaamheden

Functiebeschrijving

Context

Hogeschool iPabo verzorgt de Hbo-opleiding tot leraar basisonderwijs en het Associate degree-diploma Pedagogisch Educatief Professioneel (Ad PEP) in zowel voltijd en tevens deeltijd als nascholingscursussen vanuit een 2-tal locaties. De Hogeschool speelt voortdurend in op ontwikkelingen binnen het onderwijsveld. Haar hoofdtaak is het opleiden van leerkrachten met meesterschap in leren voor onderwijsberoepen in de context van algemeen vormend onderwijs voor de leeftijdsgroep van 0 tot 14 jaar.

Het College van Bestuur (CvB) van de Hogeschool iPabo stelt de strategische kaders vast. De voorzitter van het CvB draagt de eindverantwoordelijkheid voor de Hogeschool en vertaalt de strategische beleidskaders naar (strategische) beleidskaders voor de Hogeschool in nauwe samenwerking met het management.

Binnen de Hogeschool iPabo onderscheiden we het DOP (docerend en onderzoekend personeel) en het OBP (ondersteunend en beheerspersoneel). De werkzaamheden van de facilitaire dienst richten zich op verlening van facilitaire ondersteuning op het gebied van telefoon en receptie, catering en beheer en onderhoud gebouwen.

De facilitaire dienst bestaat uit een facilitair manager, eerste medewerker kantine, een telefonist/receptionist en conciërges.

De telefonist/receptionist verricht telefoon-, receptiediensten en administratieve werkzaamheden.

Werkzaamheden

Resultaatgebied 1: Telefoon- en receptiediensten

- Het aannemen van binnenkomende (inter)nationale telefoongesprekken en het doorverbinden naar de medewerker voor wie het gesprek bestemd is of naar de betreffende afdeling;
- Het te woord staan van studenten en bezoekers, het telefonisch aandienen en het verzorgen van de begeleiding naar de gewenste persoon of vergadering;
- Het afhandelen van gesprekken indien niet kan worden doorverbonden met de betreffende medewerker of afdeling en het daarbij maken van eenvoudige gespreksnotities;
- Het verstrekken van eenvoudige voorlichting aan potentiële studenten over studierichtingen en het versturen van informatiemateriaal;
- Het in ontvangst nemen van poststukken en goederen en indien nodig tekenen voor ontvangst.

Resultaatgebied 2: Administratieve ondersteuning

- Het op aanvraag van medewerkers verstrekken van kantoorartikelen, het beheren van de aanwezige voorraad en het bestellen ervan bij onvoldoende voorraad;
- Het versturen van poststukken en mailings;
- Het op aanwijzingen plaatsen van doorgegeven teksten op de monitoren in het schoolgebouw;
- Diverse administratieve werkzaamheden t.b.v. de ondersteunende diensten.

Kader, bevoegdheden & verantwoordelijkheden

Beslist over/bij

- Het tot stand brengen van telefoongesprekken, het tot stand brengen van (inter)nationale gesprekken alsmede het te woord staan van studenten en bezoekers, het geven van eenvoudige voorlichting aan potentiële studenten ten aanzien van de studierichtingen en het verwerken van gegevens in overzichten.

Kader

- Voorschriften en regels.

Verantwoording

- Aan het hoofd interne dienst over de tijdige uitvoering van de telefoonwerkzaamheden en het op een correcte wijze te woord staan van studenten en bezoekers.

Kennis en vaardigheden

- Kennis van de werking van de telefooncentrale en van de geldende procedures en regels alsmede van de interne opbouw van de hogeschool.

Contacten

- Met externe bellers om hen door te verbinden of bij afwezigheid van de gevraagde personen door te verwijzen;
- Met bezoekers om informatie te verschaffen en te verkrijgen;
- Met potentiële studenten over eenvoudige voorlichting te geven over studierichtingen aan de hogeschool om informatie te verstrekken.

Competenties

De 4 dragende competenties zijn:

1. Sociaal handelen;
2. Vakkennis, kennis van het werkveld en innovatief vermogen op deze terreinen;
3. Samenwerking binnen de opleiding/afdeling en met derden;
4. Reflectie en zelfsturing.

1.1.2 Conciërge

Functienaam :	Conciërge
Organisatie:	Hogeschool iPabo
Salarisschaal:	4
Werkterrein:	Bedrijfsvoering -> Facilitaire Zaken
Activiteiten:	Verlenen van hand- en spandiensten. Bedienen van c.q. werken met apparaten, systemen, gereedschap, instrumenten

Functiebeschrijving

Context

Hogeschool iPabo verzorgt de Hbo-opleiding tot leraar basisonderwijs en het Associate degree-diploma Pedagogisch Educatief Professionaal (Ad PEP) in zowel voltijd en tevens deeltijd als nascholingscursussen vanuit een 2-tal locaties. De Hogeschool speelt voortdurend in op ontwikkelingen binnen het onderwijsveld. Haar hoofdtaak is het opleiden van leerkrachten met meesterschap in leren voor onderwijsberoepen in de context van algemeen vormend onderwijs voor de leeftijdsgroep van 0 tot 14 jaar.

Het College van Bestuur (CvB) van de Hogeschool iPabo stelt de strategische kaders vast. De voorzitter van het CvB draagt de eindverantwoordelijkheid voor de Hogeschool en vertaalt de strategische beleidskaders naar (strategische) beleidskaders voor de Hogeschool in nauwe samenwerking met het management.

Binnen de Hogeschool iPabo onderscheiden we het DOP (docerend en onderzoekend personeel) en het OBP (ondersteunend en beheerspersoneel). De werkzaamheden van de facilitaire dienst richten zich op verlening van facilitaire ondersteuning op het gebied van telefoon en receptie, catering en beheer en onderhoud gebouwen.

De facilitaire dienst bestaat uit een facilitair manager, eerste medewerker kantine, een telefonist/receptionist en conciërges.

De conciërge verricht telefoon-, receptiediensten en administratieve werkzaamheden.

Werkzaamheden

Resultaatgebied 1: Facilitaire ondersteuning

- Het openen en sluiten van de toegang tot gebouwen en terreinen, het controleren van de verwarming en de verlichting en het beheren van de sleutels;
- Het volgens voorschriften inspecteren, repareren en vervangen van delen van de inventaris van gebouwen;
- Het verrichten van klein onderhoud (lampen vervangen e.d.);
- Het verzorgen van de schoonmaak in de directie omgeving van het gebouw (m.n. het binnenplein);
- Het op instructie uitvoeren van interne verhuizingen;
- Het beheren van de papiervoorraad ten behoeve van kopieermachines en het bestellen ervan;
- Het oplossen van eenvoudige storingen aan kopieermachines en lamineerapparatuur en het bij minder eenvoudige storingen - na overleg - inschakelen van een leverancier;
- Het signaleren van te vervangen apparatuur;
- Het beheren en onderhouden van audiovisueel apparatuur;
- Het oplossen van eenvoudige storingen aan audiovisueel apparatuur en het bij minder eenvoudige storingen - na overleg - inschakelen van een leverancier;
- Het opstellen van audiovisueel apparatuur in leslokalen en het ondersteunen van docenten bij het gebruik ervan;
- Het zorgdragen voor de beveiliging van de gebouwen en terreinen tegen brand en inbraak (inclusief alarmopvolging);
- Het in piketdiensten verzorgen van alarmopvang en het fungeren als eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Het houden van toezicht op de naleving van (huis)regels en het houden van toezicht op de studenten.

Resultaatgebied 2: Overige werkzaamheden

- Het inrichten van lokalen bij examens, proefwerken e.d.;
- Het bijhouden van de voorraad papier en enveloppen en het bestellen ervan;
- Het op orde houden van de personeelskamer;
- Het verzorgen van koffie/thee/lunches op locatie en het opruimen ervan;
- Het bij ziekte of afwezigheid vervangen van de receptioniste/telefoniste;
- Het verrichten van overige voorkomende werkzaamheden op gelijkwaardig niveau.

Kader, bevoegdheden & verantwoordelijkheden

Beslist over/bij

- Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, het beheren van audiovisuele hulpmiddelen en het inrichten van lokalen bij examens, proefwerken.

Kader

- Werkafspraken, (huis)regels en (veiligheids)voorschriften.

Verantwoording

- Aan de facilitair manager over de tijdigheid en zorgvuldigheid van de werkzaamheden in het kader van de facilitaire ondersteuning en de overige werkzaamheden.

Kennis en vaardigheden

- Vaktechnische kennis van veiligheidsvoorschriften en technische voorschriften en specificaties van apparaten;
- Inzicht in de organisatie en werkwijze van de instelling;
- Kennis van en inzicht in gebouwenbeheer, installaties en apparatuur;
- Vaardigheid in het oplossen van problemen bij klachten, storingen, onderhoudswerkzaamheden en conflicten;
- Vaardigheid in het klantvriendelijk te woord staan van medewerkers, bezoekers en studenten.

Contacten

- Met medewerkers over de uitvoering van werkzaamheden om informatie te geven en te krijgen;
- Met externe leveranciers over onderhoud en storingen aan apparatuur om informatie te verstrekken;
- Met studenten over lesbenodigdheden om informatie uit te wisselen.

Competenties

De 4 dragende competenties zijn:

1. Sociaal handelen;
2. Vakkennis, kennis van het werkveld en innovatief vermogen op deze terreinen;
3. Samenwerking binnen de opleiding/afdeling en met derden;
4. Reflectie en zelfsturing.

