

FUNCTIEPROFIEL	B&G FUNCTIETITEL	NIVEAUS
Medewerker dienstverlening	Publieksbegeleider	Schaal 4
FUNCTIEFAMILIE DIENSTVERLENING		
Is verantwoordelijk voor het realiseren van de dienstverlening van Beeld & Geluid binnen vastgestelde uitvoeringsrichtlijnen.		
DOEL VAN DE FUNCTIE		
De publieksbegeleider maakt deel uit van het team Verwennen en is er om de Gast (bezoeker) van Beeld & Geluid een optimale bezoekerservaring te bezorgen en de verwachtingen van de Gast te overtreffen door 'Gastgericht werken'. Het gaat hierbij onder andere over veiligheid, het ontvangen en welkom heten van alle gasten van Beeld & Geluid en hen eventueel doorverwijzen. De publieksbegeleider is te allen tijde proactief richting de Gast en overtreft verwachtingen van de Gast door iedere gast aan te spreken op de manier waarop zij/hij aangesproken wil worden en te anticiperen op de behoefte van de Gast.		
RESULTAATGEBIEDEN		
• Denkt mee over procedures binnen het team of het van toepassing zijnde werkproces. • Realiseert dienstverlening zoals geformuleerd binnen de doelgroep. • Denkt mee over het optimaliseren van de gastbeleving en een efficiënte en effectieve uitvoering van het werk. • Houdt vakkenis -ontwikkelingen bij. Kan hierbij afstand nemen van het dagelijks werk en dit vertalen in vernieuwing van producten, diensten of processen. • Denkt vanuit het eigen werkgebied mee over duurzaamheid en doet verbetervoorstellen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen. • Draagt bij aan een positieve werksfeer en heeft oog voor gezamenlijke belangen. • Prioriteert te allen tijde de veiligheid van Gasten en van zichzelf. • Is in het bezit van een BHV-diploma of is bereid deze te halen. • Zorgt voor een gastvrij welkom voor iedere Gast van Beeld & Geluid en een efficiënte ticketcontrole bij de museumbezoeker. • Is graag in beweging. Door te observeren, luisteren of door te vragen begeleiden ze de bezoeker op zijn eigen zoektocht door het museum. • Assisteert bij technische aspecten als installeren van de museum-app en inloggen bij de tune-in. • Is een vraagbaak en weet antwoord op allerhande vragen. Is uitstekend op de hoogte van het verhaal van het museum en de 5 themazones. • Is de ogen en oren van het museum. Als geen ander koppelt de publieksbegeleider terug wat er leeft onder bezoekers, wat de tips & tops zijn, wat interessante nieuwe onderwerpen zijn voor de museale exhibits, of welke aanpassingen gewenst zijn. • Ontvangt en begeleidt bezoekers/gasten tijdens museumbezoeken en evenementen. • Geeft voorlichting en/of les aan bepaalde doelgroepen op basis van ontwikkelde programma's. • Levert (audiovisueel) ondersteuning bij accommodatieverhuur.		

Functieniveau Kenmerken	Schaal 4
Algemeen	• Het betreft het leveren van bijdragen aan het primaire proces met een afgebakend werkgebied dan wel het leveren van (deel)producten; het effect van de werkzaamheden kan vrijwel direct worden vastgesteld. • Het gaat om met elkaar samenhangende activiteiten die bij de uitvoering beoordeling vereisen. • Er is sprake van terugkerende werksituaties en problematiek waarbij de aanpak bekend en beproefd is. • Wisselende omstandigheden kunnen de werkzaamheden beïnvloeden.
Speelruimte/ Kaders	• Er is vrijheid om, na beoordeling van ter beschikking staande gegevens een keuze te maken uit meerdere bekende mogelijkheden. • Er worden beslissingen genomen op basis van eenduidige keuzefactoren die elkaar niet beïnvloeden. • Het effect van de beslissingen is bekend én kan vrijwel direct worden vastgesteld. • Algemene afspraken, regels en voorschriften in acht nemen. • Controle op basis van naleving toepasselijke regels en voorschriften.
Kennis en vaardigheden	• Vaktechnische of administratief-technische kennis én inzicht in daaraan verbonden organisatorische en functionele verhoudingen. • Nauwkeurigheid en zorgvuldigheid en/of klantvriendelijkheid dan wel communicatieve vaardigheid.
Contacten	• Contacten zijn gericht op het uitwisselen van informatie en/of klantgerichte dienstverlening met als doel het verkrijgen of verstrekken van feitelijke gegevens ten behoeve van de voortgang van de werkzaamheden of het toelichten van gegevens aan derden.
Werk- en denkniveau	MBO
6 Competenties met bijbehorende kernwaarden	Empathie (kernwaarde: verbindend) - Diversiteit (kernwaarde: veelkleurig) - Creatief denken (kernwaarde: verrassend) Verbeeldingskracht (kernwaarde: verbeeldend) - Integer (kernwaarde: betrouwbaar) - Innovatief (kernwaarde: vooruitstrevend)
Functiespecifieke competenties publieksbegeleider	initiatief flexibiliteit empathisch vermogen diversiteit / intercultureel bewustzijn organisatievermogen / plannen en organiseren samenwerking
Persoonlijkheidskenmerken publieksbegeleider	gastvrij oog voor detail mensgericht / willen verbinden positieve levenshouding coachable