

Functiebeschrijving

Functie

Graadnaam: horecamedewerker

Afdeling: catering

Funcienaam: horecamedewerker

Funciefamilie: catering

Functionele loopbaan: D1-D3

Doel van de entiteit

De catering staat in voor de nodige voorzieningen inzake maaltijden en drank noodzakelijk voor de ceremonies. Tevens zorgt zij voor het onderhoud van de gebouwen.

Plaats in de organisatie

Werkt onder leiding van en rapporteert aan: ploegbaas (catering)

Voor kennisname

Schrijf "voor kennisname", vul datum en naam in en plaats uw handtekening

	Personeelslid	Direct Leidinggevende
"Voor kennisname"		
Datum		
Handtekening		
Naam		

Funcatiebeschrijving

Kernresultaten

Catering

Ondersteunen, begeleiden en eventueel mee begeleiden van rouwmaaltijden.

Doel: zorgen voor een vlot verloop van de rouwmaaltijden.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Opdienen en afruimen tijdens koffietafels, recepties, ...
- Verzorgen van de rouwmaaltijden.
- Uitvoeren van werkzaamheden in de keuken.

Dagontvangsten

Belast met de ontvangst van geringe dagontvangsten.

Doel: een normale, vlotte werking garanderen van de entiteit.

Onderhoud en netheid

Het onderhouden en schoonmaken van de werkplek en materiaal.

Doel: het garanderen van netheid en hygiëne, het goed functioneren en de duurzaamheid van de gebruikte materialen en machines bewerkstelligen.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Dagelijks onderhoud van de gebruikte materialen en de keukens, zalen, toiletten en aanhorigheden.

Technische kennis en expertise

Zich voortdurend op de hoogte houden van de technische ontwikkelingen m.b.t. de functie.

Doel: zorgen dat de procedures en de werking altijd gekend is.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- De nodige vakkennis opdoen.
- De opgedane kennis integreren in de werking van de entiteit.
- Zorgen dat de kennis ook geactualiseerd wordt.
- Zorg dragen dat de veiligheidsprocedures gekend zijn.

Hygiëne

Treffen van handelingen rond hygiëne en naleven van minimale normen rond hygiëne (HACCP).

Doel: mogelijke risico's en schade beperken.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Rapporteren van onhygiënische situaties.
- Ingrijpen bij onhygiënische situaties.
- Zich houden aan normen FAVV (Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen).
- Opbergen van voedingswaren met respect voor FIFO (First in First Out).
- Instaan voor een correcte verwijdering van afval.

Functiebeschrijving

Kernresultaten

Interne communicatie

Instaan voor een open interne communicatie naar de medewerkers, de dienstverantwoordelijke, de andere entiteiten en het bestuur.

Doel: zorgen dat iedereen toegang heeft tot de informatie die noodzakelijk is om zijn taak optimaal te kunnen realiseren.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Meewerken aan een optimaal interne communicatie binnen de entiteit.
- Afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen.

Externe communicatie

Instaan voor een open externe communicatie.

Doel: verzorgen van de communicatiestroom naar familie, bezoekers en begrafenisondernemers.

Dit omvat onder meer de volgende concrete taken:

- Instaan voor een vlot contact met familie, bezoekers en begrafenisondernemers.
- Bestaande relaties met externen (begrafenisondernemers, leveranciers...) in kaart brengen en onderhouden.
- Ontvangen en afhandelen van binnenkomende vragen en opmerkingen.

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Functiebeschrijving

Technische Competenties

Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Cluster	Competentie	Gradatie		
		Elementair	Voldoende	Grondig
PC-Vaardigheden	Databanken (Filemaker)	X		

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van databank - programma

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een bestaande databank openen.
- Kan gegevens invoeren en opvragen uit een databank.
- Kan de helpfuncties raadplegen.

PC-Vaardigheden	Software eigen aan de functie	X		
-----------------	-------------------------------	---	--	--

Gradatie 1: basisfunctionaliteiten van de software eigen aan de functie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Heeft elementaire kennis van de software eigen aan de functie.
- Kan gegevens invoeren en opvragen.

Werking en werkmiddelen	Procedures en procesbeheer	X		
-------------------------	----------------------------	---	--	--

Gradatie 1: elementaire kennis

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan een procedure lezen en toepassen.
- Kent de procedures van de entiteit (*) in grote lijnen en weet waar ze terug te vinden zijn.

(*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst,... worden verstaan

Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie	X		
-------------------------	----------------------------	---	--	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werking van de organisatie

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Weet wat de taken zijn van de organisatie.
- Kent de elementaire werking en structuur van de organisatie.
- Weet in grote lijnen wat de functie is van de directeur, de raad van bestuur, ...

Functiebeschrijving

Technische Competenties

Werking en werkmiddelen	Werkmiddelen en werkmethodeken	X	X	
-------------------------	--------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: elementaire kennis van de werkmiddelen en werkmethodeken

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kan werken met de werkmiddelen en werkmethodeken die in de entiteit (*) van toepassing zijn.
 - Kent de veiligheidsvoorschriften en past ze toe.
 - Kent de hygiënemaatregelen en past ze toe.
 - Kan met eenvoudige zaken werken (bv. schrob-zuigmachine, vaatwasmachine, ...)
 - Kent de werking van de werkmiddelen en werkmethodeken in grote lijnen.
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst, ... worden verstaan

Gradatie 2: heeft de basis ruim onder de knie en is er vertrouwd mee

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende technische indicatoren:

- Kent de werking van de werkmiddelen in detail.
 - Kan met alle machines binnen de entiteit (*) werken.
 - Kan aanbevelingen geven over vernieuwingen of verbeteringen in werkmiddelen of werkmethodeken.
- (*) hieronder kan zowel cluster, afdeling, dienst, subdienst, ... worden verstaan

Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X		
----------------------------	------------------------	---	--	--

Gradatie 1: plannen en organiseren van eigen werk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Werkt tijdig en correct af (checklist, takenlijsten, elektronische agenda, ...).
- Pakt eerst de belangrijkste of dringendste taken aan.
- Houdt rekening met de nodige uitvoeringstijd.
- Geeft tijdig aan wanneer de planning niet gehaald wordt.
- Doseert goed tijd en energie over de diverse opdrachten.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Interactief gedrag	Empathie (interpersoonlijk inzicht)	X	X	
--------------------	-------------------------------------	---	---	--

Gradatie 1: staat open voor gevoelens, behoeften en wensen van anderen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Voelt aan wat de burger of medewerkers wensen.
- Is geduldig en luistert naar de vragen en wensen.
- Kan effectief luisteren.
- Toont medeleven en begrip.
- Houdt rekening met het effect van het eigen gedrag op anderen.
- Houdt rekening met de gevoelens en wensen van anderen.
- Laat anderen uitspreken.

Gradatie 2: houdt rekening met door anderen geuite gedachten, gevoelens, behoeften en verwachtingen

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Kan door actief te luisteren en te observeren situaties begrijpen en erop inspelen.
- Kan inspelen op de vragen en behoeften van rouwenden.
- Houdt rekening met de invloed van het eigen gedrag op anderen.
- Wil rouwenden begrijpen en toont aandacht voor humane aspecten.
- Vraagt opheldering, reden of oorzaak als wat de ander zegt niet duidelijk is.
- Toont begrip door het eigen non-verbale gedrag (lichaamstaal).
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen verkeren.

Interactief gedrag	Teamwerk en samenwerken	X		
--------------------	-------------------------	---	--	--

Gradatie 1: werkt constructief mee in het team

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Wil deel uitmaken van het team en werkt actief mee.
- Spreekt op een positieve wijze over anderen, houdt roddels tegen.
- Erkent de positieve resultaten van anderen.
- Aanvaardt groepsbeslissingen.
- Toont respect voor de verscheidenheid in mensen.
- Leeft gemaakte afspraken na.
- Geeft correcte informatie door.
- Is vriendelijk, loyaal, respectvol in de dagelijkse omgang met collega's.
- Komt op tijd voor vergaderingen.
- Verwittigt tijdig als hij de afspraak niet kan bijwonen/nakomen.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Persoonsgebonden gedrag	Flexibiliteit	X		
-------------------------	---------------	---	--	--

Gradatie 1: past planning, aanpak of gedrag aan als de concrete situatie dat vereist

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Verhoogt het werktempo indien nodig.
- Is bereid taken te doen die niet tot het normale pakket behoren.
- Past zich aan en werkt effectief in diverse situaties, met diverse personen.
- Speelt in op plotse gebeurtenissen.
- Beheerst ook de taken van collega's en springt in indien nodig.
- Past de planning effectief aan bij onverwachte gebeurtenissen, bij tijdsdruk, dringende vragen of behoeften.
- Getuigt van een flexibele aanpak ten aanzien van burgers en interne klanten.
- Is bereid uurrooster uitzonderlijk aan te passen als omstandigheden dit vragen.
- Is bereid in te springen op een andere locatie indien de omstandigheden dit vragen.

Persoonsgebonden gedrag	Kwaliteit en accuraatheid	X	X	
-------------------------	---------------------------	---	---	--

Gradatie 1: werkt ordelijk en zorgvuldig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Voert de gemaakte afspraken en de opgelegde taken uit.
- Verzorgt een taak tot in de kleinste details.
- Levert verzorgd werk af.
- Onderhoudt materialen volgens de voorschriften.
- Houdt de eigen werkruimte net en opgeruimd.
- Kent de geldende kwaliteitsnormen en past deze toe.
- Blijft geconcentreerd bij routinematige taken.
- Houdt documenten die samen tot één dossier behoren op overzichtelijke wijze bijeen.
- Zorgt ervoor dat dossiers op een afgesproken plaats liggen.

Gradatie 2: levert correct en kwalitatief werk af

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Controleert het eigen werk op fouten en onnauwkeurigheden.
- Streeft naar duidelijke afspraken en taakomschrijvingen.
- Neemt acties om orde, structuur, kwaliteit te behouden.
- Levert onder druk kwaliteitsvol werk af.
- Levert overzichtelijke berekeningen en/of gegevens af zodat nazicht mogelijk is.
- Zoekt naar mogelijkheden om de nauwkeurigheid van het werk te verbeteren.
- Combineert kwantiteit met kwaliteit.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Persoonsgebonden gedrag	Stressbestendigheid	X	X	
-------------------------	---------------------	---	---	--

Gradatie 1: blijft kalm en rustig bij gekende, terugkerende piekmomenten

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Blijft kalm onder druk.
- Blijft effectief functioneren ook bij onzekerheden of wijzigende omstandigheden.
- Reageert rustig bij tegenstand of negatieve feedback.
- Beheerst zijn emoties.
- Laat zich niet meeslepen in een discussie.
- Geeft tijdig aan wanneer hij ondersteuning nodig heeft.
- Blijft gestructureerd werken wanneer verschillende partijen gelijktijdig een beroep doen op zijn dienstverlening.

Gradatie 2: blijft kalm en rustig handelen in onverwachte situaties, bij tegenslag, kritiek of verhoogde werkdruk

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Kan aan de verleiding weerstaan tot negatieve acties.
- Kan emoties onder controle houden in stresssituaties, bij tegenstand of vijandige reacties.
- Blijft doorzetten in geval van tegenslagen en teleurstellingen.
- Reageert rustig bij tegenstand, persoonlijke verwijten of negatieve feedback.
- Blijft effectief handelen in situaties waar de eigen kennis en ervaring ontoereikend is.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X	X	
--------------------------	------------------	---	---	--

Gradatie 1: reageert vriendelijk, passend en correct op vragen van interne klanten of burgers

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Reageert vriendelijk en correct op vragen van klanten.
- Blijft beleefd bij klachten.
- Wil anderen helpen en dienen.
- Toont begrip voor de klanten, is vriendelijk en voorkomend.
- Houdt in acties en beslissingen rekening met de behoeften en vragen van de klant.
- Neemt klachten en problemen ernstig en zoekt naar concrete oplossingen.
- Toont onmiddellijke luisterbereidheid en is aanspreekbaar.
- Heeft een verzorgd voorkomen.
- Reageert binnen aanvaardbare tijd.
- Stelt zich steeds beschikbaar op voor interne klanten of burgers (zich voorstellen, terugbellen, terugmailen,...).
- Geeft steeds een duidelijk antwoord aan de klant.

Gradatie 2: onderzoekt actief wensen en noden van klanten en stemt eigen dienstverlening erop af

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Onderneemt acties om voor de klant een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen.
- Onderzoekt gericht de wensen en behoeften van klanten.
- Vraagt feedback en zorgt voor follow up naar de klant.
- Kan proactief informatie verstrekken.
- Beperkt zich niet tot de directe vraag, maar geeft bijkomende relevante informatie (alternatieven voorstellen, anticiperen).
- Gaat expliciet na of de interne klant of burger tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Waardegebonden gedrag	Integriteit	X		
-----------------------	-------------	---	--	--

Gradatie 1: handelt correct en respecteert de regels

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn/haar omgeving en van de bestaande regels en afspraken.
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na.
- Kan het onderscheid maken tussen vertrouwelijke en niet vertrouwelijke informatie.
- Zal informatie van burgers en collega's vertrouwelijk behandelen.
- Leeft de deontologische code van de organisatie na.
- Behandelt vertrouwelijke informatie op een correcte manier.
- Respecteert de eigendommen van de organisatie.
- Gaat op een respectvolle manier om met nabestaanden.

Gradatie 2: waakt over de naleving van afspraken, regels en ethiek en stuurt bij waar nodig

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Zal vertrouwelijke randinformatie - zoals uitspraken tijdens vergaderingen - vertrouwelijk behandelen.
- Brengt sociale en ethische normen in de praktijk.
- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu-politiek toe).
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met de afspraken.
- Kan zelf inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden.
- Wijst anderen op hun verantwoordelijkheid op het gebied van normen en regels.

Functiebeschrijving

Gedragscompetenties

Waardegebonden gedrag	Neutraliteit	X	X	
-----------------------	--------------	---	---	--

Op een professionele en neutrale manier omgaan met interne en externe klanten (geen uiterlijke tekenen van godsdienst of levensbeschouwing dragen, zoals een kruisje, een keppeltje, een hoofddoek, een tulband, een fakkel, ...).

Gradatie 1: Gaat in zijn eigen gedrag om met neutraliteit.

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Heeft in zijn handelingen oog voor neutraliteit in levensbeschouwing.
- Aanvaardt de diversiteit in levensbeschouwing bij de interne/externe klanten als een feit zonder hieraan waardeoordelen te verbinden.
- Behandelt families, bezoekers en collega's met respect ongeacht hun herkomst en levenschouwelijke opvattingen, achtergrond of positie.
- Onthoudt zich van elke handeling die zijn/haar neutraliteit in het gedrag kan brengen (bv. door deel te nemen aan afscheidsplechtigheden met specifieke rituelen).

Gradatie 2: zet anderen aan om in hun gedrag correct om te gaan met neutraliteit

Dit omhelst bijvoorbeeld volgende gedragsindicatoren:

- Stelt voorbeeldgedrag: zet respectvolle, maar neutrale houding om in daden.
- Zet collega's er actief toe aan om respectvol en neutraal om te gaan met anderen (families, bezoekers en collega's).