

1 IDENTIFICATIEGEGEVENS

functie	expert toerisme
niveau	B1-B3
statuut	contractueel
functiebeslag	voltijds
datum goedkeuring document	

2 PLAATS IN DE ORGANISATIE

sector	vrije tijd
dienst	cultuur en toerisme
eerste beoordelaar	diensthooft cultuur en toerisme
tweede beoordelaar	sectormanager vrije tijd
beoordelaar met adviserende bevoegdheid	/
geeft leiding aan	/

3 VOORWAARDEN

3.1 Algemene toelatingsvoorwaarden

- Je vertoont een gedrag dat in overeenstemming is met de eisen van de functie waarvoor je solliciteert. Dit wordt getoetst aan de hand van een uittreksel uit het strafregister.
- Je geniet de burgerlijke en politieke rechten.
- Je bent medisch geschikt voor de uit te oefenen functie. De lichamelijke geschiktheid wordt vastgesteld door de arbeidsgeneesheer.
- Je voldoet aan de vereiste over de taalkennis.

3.2 Specifieke voorwaarden

3.2.1 Bij aanwerving

- Je hebt een diploma dat toegang geeft tot het niveau B, bij voorkeur met een specialisatie in toerisme of recreatiemanagement.
- Je slaagt voor de selectieprocedure.

3.2.2 Bij bevordering

- Je kan minstens drie jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau C.
- Je hebt een gunstige evaluatie.
- Je slaagt voor de selectieprocedure.

3.2.3 Bij interne personeelsmobiliteit

- Interne mobiliteit door functiewijziging
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau B.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.
 - Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 137 van de rechtspositieregeling.
- Interne mobiliteit door graadverandering
 - Je kan minstens twee jaar graadanciënniteit aantonen in een functie van het niveau B.
 - Je hebt een gunstige evaluatie.
 - Je slaagt voor de selectieprocedure volgens artikel 138 van de rechtspositieregeling.

4 SELECTIEPROCEDURE

4.1 Schriftelijke test

De schriftelijke test is een toetsing van de kennis en de competenties zoals voorzien in de functiebeschrijving. Je ontvangt na de inschrijving voor de selectieprocedure een lijst met de (eventuele) examenstof (indien er leerstof wordt gegeven door de selectiecommissie).

Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten behalen op de schriftelijke test.

4.2 Interview

Je mag deelnemen aan het interview als je geslaagd bent van de schriftelijke test.

Tijdens het interview peilt de selectiecommissie op basis van het cv naar de maturiteit, de motivatie, de leerbereidheid en de flexibiliteit en naar de concrete competenties uit het verleden. Verder peilt de selectiecommissie of de te verwachten loopbaanontwikkeling in overeenstemming is met de loopbaanontwikkeling die het stadsbestuur kan aanbieden.

Om geslaagd te zijn moet je 50% van de punten halen op het interview.

5 FUNCTIEBESCHRIJVING

5.1 Flexibiliteit

Flexibele arbeidstijd, vast dienstrooster Vervangt collega's volgens organogram
--

5.2 Taken

5.2.1 Je staat in voor de opmaak, het opvolgen, evalueren, bijsturen en uitvoeren van een geïntegreerd, globaal toerismebeleid van de stad Herentals.

- Je formuleert een toeristisch plan met duidelijke en ambitieuze beleidsdoelstellingen waarbij Herentals toeristisch op de kaart staat met aandacht voor historische waarden en groen.
- Je verankert dit kwalitatief plan in de meerjarenplanning in samenwerking met je diensthoofd.
- Je behandelt dossiers binnen het toeristisch beleid, toeristische projecten, evenementen en acties en werkt beleidsvoorbereidend, -adviserend en ondersteunend.
- Je geeft projecten en acties rond toerisme mee vorm, werkt ze mee uit en evalueert ze achteraf.
- Je bent eindverantwoordelijke voor toeristische productontwikkeling en toeristische promotie.
- Je bent eindverantwoordelijke voor het communicatieluik van toerisme met als doel zoveel mogelijk inwoners als bezoekers uit binnen- en buitenland te bereiken. De communicatie past binnen de stedelijke communicatievisie.
- Je volgt de budgetten met betrekking tot het toerismebeleid mee op in overleg met het diensthoofd.

5.2.2 Je staat garant voor een klantvriendelijk, laagdrempelig en kwaliteitsvol toeristisch onthaal.

- Je bouwt een klantgericht en klantvriendelijk toeristisch onthaal uit, met specifieke aandacht voor het hoofdkantoor en met de ontwikkeling van andere toeristische informatiepunten.
- Je garandeert een breed, variabel en attractief aanbod in de toeristische informatiepunten, met aandacht voor diverse toeristische doelgroepen.
- Je bent flexibel en stemt af met je collega's zodat een permanente aanwezigheid in het hoofdkantoor gegarandeerd is, waarbij de personeelssterkte steeds zoveel mogelijk is afgestemd op de bezoekersdrukke. Je maakt deze planning in overleg met je diensthoofd.
- Je informeert, instrueert en coacht de medewerkers van het toeristisch onthaal waarbij kwaliteitsvolle informatie, klantvriendelijkheid en deskundigheid voorop staan. Elke bezoeker gaat goed geïnformeerd en tevreden buiten.

5.2.3 Je bouwt een sterk toeristisch netwerk uit.

- Je werkt samen met diverse actoren, zowel binnen de organisatie als erbuiten, zowel lokaal als bovenlokaal zoals de lokale middenstand, horeca, belanghebbenden, Neteland, adviesverlenende instanties, bovenlokale belangenvertegenwoordigers en experts.
- Je werkt met je netwerk een geïntegreerd aanbod uit, waarbij je zicht hebt op hiaten en hierop anticipeert en ondersteunend werkt in de promotie van aanbod van derden.
- Je handelt telefonische en schriftelijke contacten op een efficiënte en professionele manier af.
- Je rapporteert aan het diensthoofd en overlegt op regelmatige basis met het diensthoofd.
- In nauw overleg met de expert communicatie zorg je voor een goede verstandhouding met de pers.

5.3 Profiel

5.3.1 Kennisgebonden competenties

- Je hebt inzicht in de procedures en reglementen in de organisatie of bent bereid dit te leren.
- Je hebt kennis van en interesse in toeristische promotie onder meer via sociale media.
- Je hebt kennis van de relevante wetgeving en het gemeentedecreet relevant voor de functie.
- Je kent en detecteert behoeften en trends binnen het vakgebied.
- Je bent sterk organisatorisch en kent de knepen van projectmatig werken.
- Je hebt grondige kennis van het Nederlands, zowel mondeling en schriftelijk, en slaagt erin foutloze en wervende teksten te schrijven.
- Je spreekt en schrijft vloeiend Frans en Engels, eventueel aangevuld met andere talenkennis.

5.3.2 Gedragscompetenties

5.3.2.1 Persoonsgebonden waarden

Betrouwbaarheid: je respecteert regels.

- Je respecteert de regels (reglementen, wetgeving) en procedures.
- Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.
- Je bent eerlijk tegenover je collega's en het bestuur.
- Je bent alert voor fraude en corruptie en meldt aantoonbare vermoedens of constatering.
- Je gaat discreet om met vertrouwelijke en gevoelige informatie.
- Je bent onpartijdig en objectief.
- Je handelt consequent: Je neemt in gelijkaardige omstandigheden ; gelijkaardige standpunten in en/of houding aan.
- Je respecteert de eigendommen van de organisatie en van de collega's.
- Je gaat zorgvuldig om met de bevoegdheden en de middelen waarover je beschikt.
- Je bent onomkoopbaar en integer.
- Je houdt vast aan normen ook wanneer dit voor jezelf niet de meest gunstige keuze is.
- Je hebt aandacht voor duurzaamheid, het algemeen belang en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Organisatiebetrokkenheid: je bent trots op je werk.

- Je toont belangstelling voor je werk en je bent er trots op.
- Je zorgt dat het imago van de organisatie niet wordt geschaad.
- Je toont respect voor de veiligheidsvoorschriften, het materiaal en de werkvoorschriften.
- Je respecteert de afspraken en procedures van de organisatie/dienst.

5.3.2.2 Aanpassen en flexibiliteit

Klantgerichtheid: je reageert professioneel, vriendelijk en correct op vragen van klanten.

- Je stelt je dienstverlenend op voor iedereen.
- Je geeft binnen je eigen taken en bevoegdheden zelf een antwoord op een suggestie, vraag of klacht.
- Je brengt de klant snel en correct in contact met de juiste persoon of dienst.
- Je blijft vriendelijk en behulpzaam bij het aanhoren van klachten, ook bij moeilijke klanten.
- Je blijft objectief en hoffelijk ongeacht ras, herkomst, seksuele voorkeur, geslacht en religie van de klant.

-
- Je onderkent en reageert gepast op behoeften van gebruikers met oog voor de geldende reglementering.
 - Je beperkt de klantgerichtheid niet tot je klanten, maar beschouwt ook het bestuur en je collega's als klanten.

Nauwgezetheid: je werkt met oog voor detail.

- Je toetst je eigen werk aan de regels, afspraken en procedures.
- Je overlegt met je diensthoofd in geval er wordt afgeweken van afspraken en regels.
- Je stelt je soepel op en bent bereid om binnen bepaalde grenzen en afhankelijk van omstandigheden, afwijkingen van de regels toe te staan.
- Je merkt fouten, onnauwkeurigheden en onvolledigheden op.
- Je werkt zorgvuldig en geordend en je let op details.

Veranderingsbereidheid (innovatie): je detecteert veranderingen, formuleert en communiceert ze.

- Je detecteert de nood aan verandering of vernieuwing binnen de dienst of departement.
- Je moedigt vernieuwing ter verbetering enthousiast aan.
- Je bent in staat om risico's in te schatten.
- Je kan de voor- en nadelen van de veranderingen correct inschatten.
- Je communiceert helder en eenduidig over veranderingen.

Flexibiliteit: je bent bereidt regelmatig avond- en weekendwerk te presteren, in functie van de toeristische projecten en evenementen, de dagelijkse werking en de specifieke inhoud van je functie.

5.3.2.3 Communicatie

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid: je brengt een boodschap efficiënt over naar een persoon of groep.

- Je legt (technische gegevens) op een begrijpelijke en gestructureerde wijze uit.
- Je beperkt het gebruik van vaktermen.
- Je let op je lichaamstaal en houding. Je richt je duidelijk naar je gesprekspartner en je hebt/zoekt oogcontact.
- Je hebt geen probleem met het spreken voor een (grotere) groep
- Je gaat na of de boodschap voor de andere duidelijk begrepen is.
- Je houdt in je communicatie rekening met je gesprekspartner(s) en de situatie.

Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid: je schrijft efficiënt.

- Je stelt ondubbelzinnige, leesbare documenten op.
- Je kan een synthese maken van een complexe situatie of document, met behoud van de essentie.
- Je schrijft teksten met een duidelijke structuur en logische opbouw, zowel inhoudelijk als vormelijk.
- Je gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie.
- Je gebruikt toegankelijke taal die aan het publiek aangepast is.
- Je gebruikt woorden in de juiste context en in de juiste betekenis.

5.3.2.4 Samenwerken

Samenwerken: je werkt spontaan en gemotiveerd samen om een gezamenlijk doel te bereiken.

- Je neemt steeds je verantwoordelijkheid, ook op mindere dagen.
- Je kan je eigen mening opzij zetten in het belang van het doel.
- Je stelt je competenties ten dienste van de groep.
- Je komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren.
- Je bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor verscheidenheid in mensen.
- Je geeft opbouwende kritiek en feedback.
- Je hebt waardering voor ieders werk, inzicht en ervaring.
- Je werkt open en constructief ten opzichte van elkaar.
- Je denkt en handelt vanuit gemeenschappelijke belangen en voorkomt afzonderlijk of in concurrentie met elkaar te werken.

-
- Je combineert je eigen talenten, cultuur en inzicht met deze van collega's om zo tot betere resultaten te komen.

Inlevingsvermogen: je toont aandacht en interesse voor gevoelens en behoeften van anderen

- je geeft anderen de ruimte om zijn/haar mening naar voor te brengen
- je past je gedrag aan dat van anderen aan
- je toont begrip voor andere meningen en omgangsvormen
- je toont erkenning en respect voor de andere.

5.3.2.5 Beoordeling en besluitvorming

Kwaliteits- en resultaatgerichtheid: je zoekt actief naar kwaliteitsverbetering.

- Je gaat actief op zoek naar nieuwe mogelijkheden om de kwaliteit van het werk van je dienst te verbeteren en de doelstellingen ervan te bereiken.
- Je bestudeert en werkt je in nieuwe relevante materies in en je informeert je over nieuwe ontwikkelingen (vakliteratuur, studiedagen, wetgeving,...)
- Je voert je taken kosten- en tijdsbewust uit zonder echter in te boeten aan kwaliteit.
- Je corrigeert tijdig wanneer je verspilling vaststelt.
- Je voorkomt probleemsituaties en lost problemen (creatief) op als ze zich toch voordoen.
- Je formuleert doelstellingen in concrete en meetbare termen: gewenst eindresultaat, datum (deadline)
- Je doet voorstellen voor efficiëntere werkwijzen.
- Je communiceert op regelmatige basis over je opdrachten/werk/dossiers/taken aan de betrokken collega's en aan je diensthoofd.

Plannen: je plant je eigen werk

- Je weet welke taken je hebt.
- Je weet wat je moet doen om je taken uit te voeren.
- Je weet wat je nodig hebt om je taak uit te voeren: tijd, materiaal, informatie,...
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de volgorde op het vlak van belangrijkheid en dringendheid.
- Je houdt bij de uitvoering van je taken rekening met de tijd die je nodig zal hebben om je taken uit te voeren.
- Je gebruikt hulpmiddelen bij het inplannen van taken (checklist, to-do lijstje, elektronische agenda)

5.3.2.6 Informatieverwerking

Initiatief: je neemt het initiatief om structurele problemen binnen het eigen takendomein op te lossen.

- Je gaat actief op zoek naar een nieuwe taak of opdracht als de voorgaande afgewerkt is.
- Je organiseert jezelf om efficiënt te kunnen werken, je bent zelfstandig..
- Je gaat actief op zoek naar kansen en brengt ze onder de aandacht.
- Je formuleert zelf voorstellen om bestaande situaties te verbeteren.
- Je zoekt naar alternatieven wanneer je met structurele problemen wordt geconfronteerd.
- Je geeft aan waar het afgeleverde resultaat kan verbeterd worden.
- Je werkt met enthousiasme en gedrevenheid en stelt je positief op.

Netwerken: je onderhoudt contacten die voor je eigen taak en opdracht nuttig zijn.

- Je staat open voor het geven van informatie en het delen van kennis.
- Je deelt kennis en informatie met collega's uit andere diensten.
- Je beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie waar je geregeld beroep op doet.
- Je neemt geregeld zelf contact op voor het verkrijgen van informatie, steun of samenwerking.
- Je hebt vertrouwen in je eigen standpunten, draagt deze uit en je beschikt over een stevige en weerbare opstelling.
- Je kunt onderhandelen en tot een compromis komen.

5.4 Handtekeningen

eerste beoordelaar diensthoofd cultuur en toerisme	tweede beoordelaar sectormanager vrije tijd	medewerker expert toerisme	datum