

BEROEPSKWALIFICATIE

Polyvalent zaalmedewerker

////////////////////////////////////
BK-0516-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Polyvalent zaalmedewerker

1.2 DEFINITIE

De polyvalent zaalmedewerker bereidt de faciliteiten voor in functie van de gebruiker/bezoeker en houdt toezicht op de accommodatie, teneinde de veiligheid, orde en netheid van de accommodatie te verzekeren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt samen met andere actoren

- Communiceert efficiënt met alle actoren (collega's, bezoekers/gebruikers, ...)
- Wisselt informatie uit met de leidinggevende en gebruikers/bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op

- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Basiskennis van administratie
- Kennis van communicatietechnieken

Competentie 2:

Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

- Werkt ergonomisch
- Werkt efficiënt
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Verplaatst zich op efficiënte wijze

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 3:

Handelt professioneel

- Geeft zelf het goede voorbeeld
- Zorgt voor een verzorgd voorkomen en aangepaste kledij conform de taakuitvoering
- Reageert adequaat op ongepast gedrag
- Creëert een veilige en aangename omgeving voor de deelnemers
- Werkt ethisch verantwoord
- Past taalgebruik en boodschap aan de gebruikers/bezoekers aan
- Gebruikt de vakterminologie in de juiste context
- Werkt ecologisch (duurzaamheidsprincipes, sorteert afval, ...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ecologische principes
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van ethische richtlijnen in de accommodatie
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 4:

Bereidt de eigen werkzaamheden voor

- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van ergonomisch werken

Competentie 5:

Bereidt de accommodatie voor en houdt er toezicht op

- Verstrekt informatie aan de gebruikers/bezoekers over het gebruik van de accommodatie
- Verleent bij activiteiten praktische info aan de gebruikers/bezoekers en helpt conform de afspraken
- Bewaakt afspraken met gebruikers/bezoekers
- Voert de dienstverlening uit conform de afspraken binnen de accommodatie
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Opent en sluit de accommodatie tijdig en volgens afspraak

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van materiaal

Competentie 6:

Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen

- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen
- Schat de ernst van de situatie in
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 7:

Staat in voor de netheid van de accommodatie

- Maakt de accommodatie schoon in functie van de bezetting (kleedkamers, zaal, ...)
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Respecteert het materiaal en gebruikt het op correcte wijze
- Maakt het schoonmaakmateriaal schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van onderhoud van (schoonmaak)materiaal

Competentie 8:

Controleert het materiaal op basis van de inventaris

- Controleert en volgt de staat van het materiaal op
- Controleert of het materiaal correct en veilig gebruikt wordt
- Controleert of het materiaal correct wordt opgeborgen
- Kijkt het materiaal na conform de inventaris
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig -
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Rapporteert onregelmatigheden aan de leidinggevende

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van noodzakelijke beheers- en exploitatieaspecten van de infrastructuur
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis van materiaal

Competentie 9:

Staat in voor de veiligheid van de accommodatie

- Beheerst conflicten
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de accommodatie
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig
- Sluit de infrastructuur conform de richtlijnen af
- Past de (nood)procedures toe

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid

Competentie 10:

Past de ongevalsprocedure van de organisatie toe

- Reageert efficiënt wanneer een bezoeker een letsel oploopt of onwel wordt
- Handelt conform de voorgeschreven procedure (contacteert de veiligheidsverantwoordelijke en eventueel externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de deelnemer, ...)
- Gebruikt EHBO-materiaal aangepast aan de situatie
- Rapporteert incidenten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van EHBO
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie

Competentie 11:

Voert administratieve taken uit

- Maakt een kledkamerindeling op
- Boekt en volgt reservaties op (annuleringen, aanwezigheden)
- Voert de opgelegde administratieve taken uit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van kantoorsoftware (computerprogramma's: Windows, Word, Excel, ...)
- Basiskennis van administratie
- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van communicatietechnieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van de relevante regelgeving
- Basiskennis van ecologische principes
- Basiskennis van elektriciteit
- Basiskennis van loodgieterij
- Basiskennis van ontsmettingsproducten
- Basiskennis van kantoorsoftware (computerprogramma's: Windows, Word, Excel, ...)
- Basiskennis van administratie
- Basiskennis van EHBO

- Kennis van organisatiespecifieke regels (het reglement van inwendige orde)
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van ethische richtlijnen in de accommodatie
- Kennis van onderhoudswerkzaamheden
- Kennis van gebruiksreglementen en relevante interne documenten van de infrastructuur
- Kennis van noodzakelijke beheers- en exploitatieaspecten van de infrastructuur
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van beschermingsmiddelen
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van nood- en veiligheidsprocedures van de accommodatie
- Kennis van ergonomisch werken
- Kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
- Kennis van schoonmaakproducten
- Kennis van schoonmaakmateriaal
- Kennis van soorten afval en afvalsortering
- Kennis van specifieke schoonmaaktechnieken
- Kennis van onderhoud van (schoonmaak)materiaal
- Kennis van basisgereedschap
- Kennis van materiaal

Cognitieve vaardigheden

- Communiceert efficiënt met alle actoren (collega's, bezoekers/gebruikers, ...)
- Wisselt informatie uit met de leidinggevende en gebruikers/bezoekers
- Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
- Rapporteert aan de leidinggevende(n)
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Past zich flexibel aan (verandering van werkschema,...)
- Werkt efficiënt
- Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- Geeft zelf het goede voorbeeld

- Creëert een veilige en aangename omgeving voor de deelnemers
- Past taalgebruik en boodschap aan de gebruikers/bezoekers aan
- Gebruikt de vakterminologie in de juiste context
- Plant de dagelijkse en de periodieke werkzaamheden
- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Verstrekt informatie aan de gebruikers/bezoekers over het gebruik van de accommodatie
- Bewaakt afspraken met gebruikers/bezoekers
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de gemeenschappelijke ruimtes, lokalen en uitrusting
- Houdt gegevens bij over de aard en het tijdstip van klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Gaat na wat de oorzaak is
- Geeft de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen aan de betrokken instantie door of doet een voorstel voor oplossing
- Rapporteert mondeling en/of schriftelijk
- Houdt zich aan regels en afspraken van de organisatie
- Controleert en volgt de staat van het materiaal op
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig -
- Sluit de infrastructuur conform de richtlijnen af
- Houdt toezicht op het aanzicht, de netheid en de hygiëne van de accommodatie
- Handelt conform de voorgeschreven procedure (contacteert de veiligheidsverantwoordelijke en eventueel externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de deelnemer, ...)
- Maakt een kleedkamerindeling op
- Boekt en volgt reservaties op (annuleringen, aanwezigheden)
- Voert de opgelegde administratieve taken uit
- Werkt ethisch verantwoord
- Voert de dienstverlening uit conform de afspraken binnen de accommodatie
- Controleert of het materiaal correct en veilig gebruikt wordt
- Controleer of het materiaal correct wordt opgeborgen
- Ontvangt en begeleidt de dienstverleners (water, elektriciteit,...)
- Rapporteert de staat van het materiaal aan andere diensten indien nodig
- Opent en sluit de accommodatie tijdig en volgens afspraak

Probleemoplossende vaardigheden

- Voert de werkzaamheden binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten
- Meldt problemen aan de leidinggevende
- Reageert adequaat op ongepast gedrag
- Schat de ernst van de situatie in
- Past de (nood)procedures toe
- Beheerst conflicten
- Spreekt overtreders van regels aan en corrigeert hen (lawaaihinder,...)
- Reageert efficiënt wanneer een bezoeker een letsel oploopt of onwel wordt
- Rapporteert onregelmatigheden aan de leidinggevende
- Rapporteert incidenten
- Bespreekt de klacht, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen met de betrokkenen

Motorische vaardigheden

- Tekent de noodzakelijke documenten af na het uitvoeren van prestaties
- Werkt ergonomisch
- Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
- Verplaatst zich op efficiënte wijze
- Zorgt voor een verzorgd voorkomen en aangepaste kledij conform de taakuitvoering
- Verleent bij activiteiten praktische info aan de gebruikers/bezoekers en helpt conform de afspraken
- Maakt de accommodatie schoon in functie van de bezetting (kleedkamers, zaal, ...)
- Plaatst indien nodig waarschuwingstekens
- Maakt het schoonmaakmateriaal schoon en onderhoudt het
- Ruimt de werkplek op
- Gebruikt EHBO-materiaal aangepast aan de situatie
- Kijkt het materiaal na conform de inventaris
- Werkt ecologisch (duurzaamheidsprincipes, sorteert afval, ...)
- Respekteert het materiaal en gebruikt het op correcte wijze

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt hoofdzakelijk uitgeoefend binnen onregelmatige werktijden
- In dit beroep stemmen de polyvalent zaalmedewerkers het werk op mekaar af, waarbij flexibiliteit en autonomie noodzakelijk zijn
- In dit beroep moet respectvol omgegaan worden met de vele actoren (bezoekers, leidinggevende, ...).
- Dit is een beroep met veel wisselende taken in verschillende omstandigheden
- De sector kent reglementeringen, procedures,... betreffende kwaliteit, veiligheid, welzijn en gezondheid.
- De gedelegeerde bevoegdheden van de polyvalent zaalmedewerker zullen in grote mate afhankelijk zijn van de invulling van de accommodatie en de grensbepaling door de leidinggevende
- De veiligheid moet steeds gegarandeerd worden

Handelingscontext

- De polyvalent zaalmedewerker moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de gebruiker door met zorg te werken
- De polyvalent zaalmedewerker wisselt op constructieve en transparante wijze informatie uit met andere actoren
- De polyvalent zaalmedewerker is in staat om de taken logisch en met zin voor orde uit te voeren
- De polyvalent zaalmedewerker moet zijn verantwoordelijkheid opnemen.
- De polyvalent zaalmedewerker moet de privacy te allen tijde respecteren
- De polyvalent zaalmedewerker moet initiatief nemen
- De polyvalent zaalmedewerker moet tijdens de werkuren steeds bereikbaar zijn
- De polyvalent zaalmedewerker heeft aandacht voor gevaarlijke situaties en moet ingrijpen indien nodig

- De polyvalent zaalmedewerker moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De polyvalent zaalmedewerker moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De polyvalent zaalmedewerker moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De polyvalent zaalmedewerker moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De polyvalent zaalmedewerker staat ten dienste van al de gebruikers van de locatie
- De polyvalent zaalmedewerker moet zelfstandig en probleemoplossend kunnen werken
- De polyvalent zaalmedewerker moet handig zijn waarbij creatieve oplossingen noodzakelijk kunnen zijn

Autonomie

Is zelfstandig in

- het opmaken van zijn werkschema en tijdsplanning
- het veilig, ordelijk en tijdig organiseren van zijn taken
- het uitvoeren van de dienstverlening conform de afspraken
- het superviseren van het materiaal
- het bijhouden en afleveren van de (opvolg)documenten
- het nemen van veiligheidsmaatregelen conform de richtlijnen
- het openen en sluiten van de accommodatie

Is gebonden aan

- veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en wetgevingen,
- afspraken met betrekking tot de eigen werkzaamheden,
- instructies van de leidinggevende(n)

Doet beroep op

- de leidinggevende(n) voor gegevens, melden van problemen, gevaarlijke situaties en bijkomende instructies;
- andere actoren voor praktische zaken

Verantwoordelijkheid

- Werkt samen met andere actoren
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt professioneel
- Bereidt de eigen werkzaamheden voor
- Bereidt de accommodatie voor en houdt er toezicht op
- Verzamelt, meldt en/of behandelt klachten, afwijkingen, problemen en/of beschadigingen
- Staat in voor de netheid van de accommodatie
- Controleert het materiaal op basis van de inventaris
- Staat in voor de veiligheid van de accommodatie
- Past de ongevalsprocedure van de organisatie toe
- Voert administratieve taken uit

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.