

<p>Paritair Comité voor toeristische attracties (PC 333)</p> <p>CAO van 30 juni 2011 betreffende de sectorale functieclassificatie en minimumlonen</p> <p>Datum</p>	<p>Commission paritaire pour les attractions touristiques (CP 333)</p> <p>CCT du 30 juin 2011 relatif à la classification sectorielle des fonctions et aux barèmes minimums</p> <p>Date</p>
<p>Hoofdstuk I: Toepassingsgebied</p> <p>Artikel 1</p> <p>Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers die tot de bevoegdheid behoren van het paritair comité voor toeristische attracties en hun werknemers. Onder "werknemers" wordt verstaan de mannelijke en vrouwelijke arbeiders en bedienden..</p>	<p>Chapitre I : Champ d'application</p> <p>Article 1</p> <p>Ce protocole d'accord s'applique aux employeurs relevant du champ de compétence de la commission paritaire pour les attractions touristiques et à leurs travailleurs. Pour l'application du présent accord, il y a lieu d'entendre par « travailleurs » les travailleurs masculins et féminins.</p>
<p>Hoofdstuk II: Sectorale functieclassificatie</p> <p>Artikel 2</p> <p>§1 De functies van de werknemers worden in vijf klassen ingedeeld, waarvan de volgende referentiefuncties per klasse zijn opgenomen:</p> <p><u>Klasse 1</u> Basisederwerker toegangscontrole Basisederwerker toerisme Basisoperator- algemeen onderhoud Basisoperator- attractiebedienaar</p> <p><u>Klasse 2</u> Medewerker Back Office Medewerker onthaal verkooppunt Medewerker toerismebegeleider Redder Technisch medewerker- chauffeur C-D-E Technisch medewerker -geschoolde arbeider</p> <p><u>Klasse 3</u> Assistent Back Office Boekhouder Directieassistente Geschoolde EHBO-medewerker Teamverantwoordelijke-teamleader Technisch medewerker- dierentrainer</p>	<p>Chapitre II: Classification sectorielle des fonctions</p> <p>Article 2</p> <p>§1 Les fonctions des travailleurs sont réparties en cinq classes, dans lesquelles les fonctions de référence suivantes sont reprises :</p> <p><u>Classe 1</u> Collaborateur de base-contrôle d'accès Collaborateur de base-entretien général Collaborateur de base-opérateur d'attractions Collaborateur de base-service touristique</p> <p><u>Classe 2</u> Collaborateur accueil point de vente Collaborateur back-office Collaborateur au service touristique- accompagnateur/trice Collaborateur technique-chauffeur C-D-E Collaborateur technique-ouvrier qualifié Maître nageur</p> <p><u>Classe 3</u> Assistant(e) Back office Assistant(e) de direction Collaborateur technique-entraîneur/-euse d'animaux Comptable Responsable d'équipe - Team leader Secouriste breveté</p>

<p>Klasse 4 Meestergast technisch onderhoud Ploegchef operations Verantwoordelijke back office Verantwoordelijke toerisme</p> <p>Klasse 5 Technisch verantwoordelijke Verantwoordelijke administratie Verantwoordelijke operations</p> <p>§2 De specifieke inhoud van de referentiefuncties, hierboven vermeld, evenals de analoge functies, wordt opgenomen in bijlage van deze cao.</p>	<p>Classe 4 Chef d'équipe exploitation Contremaître entretien technique Responsable back office Responsable service touristique</p> <p>Classe 5 Responsable administratif Responsable exploitation Responsable technique</p> <p>§2 Le contenu spécifique des fonctions de référence mentionnées ci-dessus, ainsi que les fonctions analogues, sont repris en annexe de la CCT à conclure concernant la classification des fonctions et les salaires minimums sectoriels.</p>
<p>Artikel 3</p> <p>§1 De werkgever draagt de verantwoordelijkheid voor de indeling in klassen van de functies op basis van de reële functie-inhoud in de onderneming.</p> <p>§2 De functies die in elke klasse zijn aangegeven gelden uitsluitend als voorbeeld. De benaming van de functie geldt slechts als indicatie voor de inhoud ervan.</p> <p>§3 Inschaling van de concrete functies</p> <p>Elke functie dient beoordeeld te worden op basis van de concrete functie-inhoud in de onderneming in vergelijking met de functie-inhoud van de referentiefunctie of met de analoge functie.</p> <p>Indien de werkgever vaststelt dat in de lijst van de referentiefuncties geen enkele referentiefunctie overeenstemt met de functie zoals zij in zijn onderneming zal moeten uitgeoefend worden dient de werkgever zich te wenden tot de classificatiecommissie en dit binnen de termijn van 90 kalenderdagen na datum van indienstreding van de werknemer.</p> <p>De classificatiecommissie zal een advies formuleren. De werkgever zal de werknemer voorlopig inschalen met een referentiefunctie die zo dicht mogelijk aansluit bij de uitgeoefende functie.</p>	<p>Article 3</p> <p>§1 L'employeur est responsable de la classification des fonctions sur la base de leur contenu fonctionnel réel dans l'entreprise.</p> <p>§2 Les fonctions citées dans chaque classe le sont uniquement à titre d'exemple. La dénomination de la fonction ne constitue qu'une indication de son contenu.</p> <p>§3 Classification des fonctions concrètes</p> <p>Chaque fonction doit être évaluée sur la base de son contenu fonctionnel concret dans l'entreprise, en le comparant avec le contenu fonctionnel de la fonction de référence ou d'une fonction analogue.</p> <p>Si l'employeur constate que la liste des fonctions de référence ne reprend aucune fonction de référence correspondant à une fonction exercée dans son entreprise, il doit s'adresser à la commission de classification et ce, dans un délai de 90 jours civils à partir de l'entrée en service du travailleur.</p> <p>La commission de classification donnera un avis. L'employeur classera provisoirement le travailleur dans une fonction de référence la plus proche possible de la fonction exercée.</p>

§4 Met behoud van al zijn rechten kan een werknemer het advies inwinnen van de classificatiecommissie met betrekking tot de door zijn werkgever gedane classificatie van zijn functie.

Een dergelijk advies kan uitsluitend betrekking hebben op feiten waarbij de werknemer van oordeel is dat zijn werkgever hem onderbrengt in een referentiefunctie met een lagere weging die niet overeenstemt met de functie dat hij uitoefent.

§5 De werkgever vermeldt op de loonfiche van elke werknemer zijn functie en de klasse waarin hij werd ondergebracht.

§6 De bevoegdheid, de samenstelling en de te volgen procedure van de classificatiecommissie worden bepaald in bijlage van deze cao. Deze regeling is op proef van 1 jaar en zal nadien worden geëvalueerd.

Hoofdstuk III Sectorale minimumlonen

Artikel 4

§1 Met ingang van 1 juli 2011 worden de sectorale minimumlonen per functiecategorie van de voltijds tewerkgestelde werknemers, vastgesteld op basis van het aantal effectieve functie jaren in de onderneming, volgens onderstaande tabel:

Sectorale minimumlonen vanaf 1/7/11

§4. Un travailleur peut, tout en conservant ses droits, requérir l'avis de la commission de classification pour ce qui est de la classification de sa fonction par son employeur.

Un tel avis ne pourra être requis que si le travailleur estime, sur base de certains que son employeur le répertorie dans une fonction de référence dont la pondération est inférieure à celle de la fonction qu'il exerce.

§5 L'employeur est tenu de mentionner sur la fiche salariale de chaque travailleur sa fonction ainsi que la classe dans laquelle il a été inséré.

§6 La compétence, la composition et la procédure à suivre de la commission de classification sont déterminées en annexe de cette présente convention collective de travail. Cette procédure est à l'essai d'un an et sera évaluée après.

Chapitre III Barèmes sectoriels minimums

Article 4

§1 A partir du 1^{er} juillet 2011, les salaires minimums sectoriels par catégorie de fonction pour les travailleurs à temps plein sont fixés sur la base du nombre d'années de fonction effectives dans l'entreprise, selon le tableau ci-dessous :

Barèmes sectoriels minimums à partir du 1/7/11

Ancienneté (Années de fonction) Anciënniteit (functie jaren) Ant	Classe 1 Klasse 1	Salaire Horaire Uurloon	Classe 2 Klasse 2	Salaire Horaire Uurloon	Classe 3 Klasse 3	Salaire Horaire Uurloon	Classe 4 Klasse 4	Salaire Horaire Uurloon
0	€1.422,04	€ 8,64	€1.560,00	€9,47	€1.585,00	€9,63	€1.710,0	€10,39
1	€1.485,09	€ 9,02	€1.583,40	€9,62	€1.632,55	€9,92	€1.761,3	€10,70
2	€1.501,85	€ 9,12	€1.599,23	€9,71	€1.665,20	€10,11	€1.796,5	€10,91
3	€1.516,87	€ 9,21	€1.615,23	€9,81	€1.698,51	€10,32	€1.832,4	€11,13
4	€1.532,03	€ 9,30	€1.631,38	€9,91	€1.732,48	€10,52	€1.869,1	€11,35
5	€1.547,35	€ 9,40	€1.647,69	€10,01	€1.767,12	€10,73	€1.906,4	€11,58
6	€1.558,96	€9,47	€1.664,17	€10,11	€1.793,63	€10,89	€1.935,0	€11,75
7	€1.570,65	€9,54	€1.680,81	€10,21	€1.820,54	€11,06	€1.964,1	€11,93
8	€1.582,43	€9,61	€1.697,62	€10,31	€1.847,84	€11,22	€1.993,5	€12,11
9	€1.590,34	€9,66	€1.714,60	€10,41	€1.875,56	€11,39	€2.023,4	€12,29
10	€1.598,30	€9,71	€1.731,74	€10,52	€1.903,70	€11,56	€2.053,8	€12,47
11	€1.598,30	€9,71	€1.744,73	€10,60	€1.932,25	€11,74	€2.084,6	€12,66
12	€1.598,30	€9,71	€1.757,81	€10,68	€1.961,23	€11,91	€2.115,9	€12,85
13	€1.598,30	€9,71	€1.771,00	€10,76	€1.990,65	€12,09	€2.147,6	€13,04
14	€1.598,30	€9,71	€1.784,28	€10,84	€2.020,51	€12,27	€2.179,8	€13,24
15	€1.614,28	€9,80	€1.793,20	€10,89	€2.035,67	€12,36	€2.212,5	€13,44
16	€1.614,28	€9,80	€1.802,17	€10,95	€2.050,93	€12,46	€2.234,6	€13,57
17	€1.614,28	€9,80	€1.811,18	€11,00	€2.066,32	€12,55	€2.257,0	€13,71
18	€1.614,28	€9,80	€1.820,24	€11,05	€2.081,81	€12,64	€2.279,6	€13,84
19	€1.614,28	€9,80	€1.829,34	€11,11	€2.097,43	€12,74	€2.302,4	€13,98
20	€1.630,42	€9,90	€1.838,48	€11,17	€2.107,91	€12,80	€2.325,4	€14,12
21	€1.630,42	€9,90	€1.847,68	€11,22	€2.118,45	€12,87	€2.348,6	€14,26
22	€1.630,42	€9,90	€1.856,91	€11,28	€2.129,05	€12,93	€2.372,1	€14,41
23	€1.630,42	€9,90	€1.866,20	€11,33	€2.139,69	€13,00	€2.395,8	€14,55
24	€1.630,42	€9,90	€1.875,53	€11,39	€2.150,39	€13,06	€2.419,8	€14,70
25	€1.646,73	€10,00	€1.884,91	€11,45	€2.161,14	€13,13	€2.444,0	€14,84
26	€1.646,73	€10,00	€1.884,91	€11,45	€2.161,14	€13,13	€2.444,0	€14,84
27	€1.646,73	€10,00	€1.884,91	€11,45	€2.161,14	€13,13	€2.444,0	€14,84
28	€1.646,73	€10,00	€1.884,91	€11,45	€2.161,14	€13,13	€2.444,0	€14,84
29	€1.646,73	€10,00	€1.884,91	€11,45	€2.161,14	€13,13	€2.444,0	€14,84
30	€1.663,19	€10,10	€1.903,76	€11,56	€2.182,75	€13,26	€2.468,4	€14,99
31	€1.663,19	€10,10	€1.903,76	€11,56	€2.182,75	€13,26	€2.468,4	€14,99
32	€1.663,19	€10,10	€1.903,76	€11,56	€2.182,75	€13,26	€2.468,4	€14,99
33	€1.663,19	€10,10	€1.903,76	€11,56	€2.182,75	€13,26	€2.468,4	€14,99
34	€1.663,19	€10,10	€1.903,76	€11,56	€2.182,75	€13,26	€2.468,4	€14,99
35	€1.679,82	€10,20	€1.922,79	€11,68	€2.204,58	€13,39	€2.493,1	€15,14
36	€1.679,82	€10,20	€1.922,79	€11,68	€2.204,58	€13,39	€2.493,1	€15,14
37	€1.679,82	€10,20	€1.922,79	€11,68	€2.204,58	€13,39	€2.493,1	€15,14
38	€1.679,82	€10,20	€1.922,79	€11,68	€2.204,58	€13,39	€2.493,1	€15,14
39	€1.679,82	€10,20	€1.922,79	€11,68	€2.204,58	€13,39	€2.493,1	€15,14
40	€1.696,62	€10,30	€1.942,02	€11,79	€2.226,63	€13,52	€2.518,1	€15,29

<p>§2 De sectorale minimumlonen volgens bovenstaande tabel zijn uitgedrukt in een maandloon op basis van de 38-urenweek en voor de werknemers die betaald worden met een uurloon door het minimummaandloon te delen door 164,6666.</p> <p>§3 De bedragen vermeld in de sectorale minimumloonschaal worden geïndexeerd volgens de modaliteiten voorzien in artikel 2 van de cao van 15 juni 2009 betreffende de indexering van de lonen. De eerste indexering van deze bedragen zal aldus gebeuren op 1 januari 2012.</p> <p>§4 Op 1 januari 2012 worden de bedragen van de minimumloonschaal van de klassen 2, 3 en 4, na indexering op 1 januari 2012, verhoogd met 20 EUR per maand (0,12 EUR per uur)</p> <p>Op 1 oktober 2012 wordt enkel het bedrag van het minimumloon van klasse 1 functiejaar 0, na indexering op 1 januari 2012, verhoogd met 20 EUR per maand (0,12 EUR per uur)</p> <p>Op 1 januari 2013 worden de bedragen van de minimumloonschaal van de klassen 2,3 en 4, die toepasselijk is op 31 december 2012, na indexering op 1 januari 2013, verhoogd met 20 EUR per maand (0,12 EUR per uur)¹</p> <p>§5 Voor de werknemers met een functie-inhoud van klasse 5 wordt het loon bepaald in onderling overleg tussen werkgever en werknemer. Ze hebben in ieder geval recht op minstens het loon volgens de minimumloonschaal van klasse 4 op basis van de functiejaaren.</p>	<p>§2 Les montants des salaires minimums mentionnés dans le tableau ci-dessus sont exprimés en salaire mensuel sur base de la semaine de 38 heures. Pour les travailleurs payés sur la base horaire, ce salaire mensuel minimum, est divisé par 164,666.</p> <p>§3 Les montants mentionnés dans le barème des salaires minimums sectoriels seront indexés selon les modalités prévues à l'article 2 de la CCT du 15 juin relative à l'indexation des salaires. La première indexation de ces montants interviendra donc le 1^{er} janvier 2012.</p> <p>§4 Au 1^{er} janvier 2012, les montants du barème des salaires minimums des classes 2, 3 et 4 seront majorés, après indexation au 1^{er} janvier 2012, de 20 EUR par mois (0,12 EUR/heure).</p> <p>Au 1^{er} octobre 2012, seul le montant du salaire minimum de la classe 1 année de fonction 0 sera majoré, après indexation au 1^{er} janvier 2012, de 20 EUR par mois (0,12 EUR par heure)</p> <p>Au 1^{er} janvier 2013, les montants du barème des salaires minimums des classes 2,3 et 4, applicable au 31 décembre 2012, seront majorés, après indexation au 1^{er} janvier 2013, de 20 EUR par mois (0,12 EUR par heure)¹</p> <p>§5 Pour les travailleurs dont le contenu fonctionnel est de classe 5, la rémunération est convenue de commun accord entre employeur et travailleur. Le travailleur a, en tout cas, droit au moins au salaire prévu dans le barème salarial minimum de la classe 4 suivant ses années de fonction.</p>
<p>Artikel 5</p> <p>§1 Met functiejaaren wordt bedoeld: het aantal jaren ervaring die een werknemer verwerft in eenzelfde functiecategorie bij dezelfde werkgever.</p>	<p>Article 5</p> <p>§1 On entend par années de fonction, le nombre d'années d'expérience qu'acquiert un travailleur dans une même catégorie de fonctions chez le même employeur.</p>
<p>§2 Een functiejaar gaat in op het ogenblik dat de werknemer bij zijn werkgever in dienst treedt.</p>	<p>§2 Une année de fonction commence à la date de l'entrée en service du travailleur chez son employeur.</p>

¹ In bijlage van dit protocol worden illustratieve tabellen toegevoegd met de niet-geïndexeerde cijfers

¹ En annexe de ce protocole se trouvent les tableaux illustratifs avec des chiffres non-indexés

<p>Bij de indienstneming worden de werknemers ingeschaald in de passende functiecategorie op de lijn van 0 functie jaren.</p> <p>§3 Telkenmale vanaf de 1^e dag van de maand die volgt op de verjaardag van de indiensttreding wordt aan de werknemer één hoger functiejaar toegekend, in zoverre de werknemer een functie uitoefent die tot eenzelfde functiecategorie behoort in dezelfde onderneming.</p> <p>§4 De werknemer die in dezelfde onderneming overstapt naar een functie in een hogere functiecategorie, wordt ingeschaald op het eerste hogere minimumloon te rekenen vanaf 0 functie jaren, in vergelijking met het minimumloon dat hij had op het ogenblik van zijn overstap De anciënniteit in de nieuwe functiecategorie zal de anciënniteit zijn die overeenstemt met het in de nieuwe functiecategorie toegekende minimumloon.</p> <p>De inschaling in een hogere functiecategorie ten gevolge van een promotie mag nooit een lager loon tot gevolg hebben.</p>	<p>Lors de l'entrée en fonction les travailleurs sont insérés dans la catégorie de fonction à la ligne de 0 années de fonction.</p> <p>§3 A partir du 1^{er} jour du mois qui suit l'anniversaire de la date d'entrée en service, le travailleur acquiert une année de fonction supérieure pour autant que la fonction exercée par le travailleur soit une fonction qui appartient à une même catégorie de fonctions dans la même entreprise.</p> <p>§4 Le travailleur qui passe à une nouvelle fonction dans une catégorie de fonctions supérieure dans la même entreprise est inséré dans la grille salariale au premier salaire minimum supérieur au salaire minimum qu'il avait au moment de son passage, à calculer à partir des années de fonction 0. L'ancienneté dans la nouvelle catégorie de fonctions sera celle correspondant au salaire minimum octroyé dans la nouvelle catégorie de fonctions.</p> <p>L'insertion dans une catégorie de fonctions supérieure à la suite d'une promotion ne peut jamais avoir comme conséquence une diminution de salaire.</p>
<p>Artikel 6</p> <p>Seizoenspersoneel</p> <p>Voor seizoenwerknemers wordt een specifieke regeling voorzien voor de bepaling van de functieanciënniteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wordt als functiejaar beschouwd: het seizoen, zijnde het kalenderjaar, waarin de seizoenwerknemer bij dezelfde werkgever in dezelfde functiecategorie 100 effectieve werkdagen heeft gepresteerd; • het aantal functie jaren bij dezelfde werkgever wordt telkens bepaald op 1 januari van elk kalenderjaar; • aan de seizoenwerknemer wordt aldus één hoger functiejaar toegekend, wanneer hij/zij bij dezelfde werkgever in dezelfde functiecategorie in het vorige seizoen, zijnde het vorige kalenderjaar, minstens 100 effectieve werkdagen heeft gepresteerd. <p>De effectieve werkdagen als uitzendkracht bij dezelfde werkgever/gebruiker in dezelfde functiecategorie worden hierbij in rekening gebracht.</p>	<p>Article 6</p> <p>Travailleurs saisonniers</p> <p>Pour les travailleurs saisonniers, un régime spécifique est prévu pour la définition de l'ancienneté de fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est considérée comme année de fonction : la saison, c'est-à-dire l'année calendrier, au cours de laquelle le travailleur saisonnier a presté chez le même employeur dans la même catégorie de fonction 100 jours de travail effectifs ; • le nombre d'années de fonction chez le même employeur est fixé le 1^{er} janvier de chaque année calendrier ; • le travailleur saisonnier acquiert une année de fonction supérieure, chaque fois qu'il a presté chez le même employeur dans la même catégorie de fonction au moins 100 jours de travail effectifs au cours de la saison précédente, c'est-à-dire de l'année calendrier précédente. <p>Les jours effectifs de travail en tant qu'intérimaire chez le même employeur/utilisateur dans la même catégorie de fonction entrent en ligne de compte.</p>

<p>Artikel 7</p> <p>Teneinde de inschakeling van jongeren in het arbeidsproces te bevorderen, wordt een specifiek jongerenbarema voorzien voor de jongere werknemers beneden 21 jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94% van het minimumloon aan 0 functie jaren voor de jongere werknemers van 20 jaar ; • 88% van het minimumloon aan 0 functie jaren voor de jongere werknemers van 19 jaar ; • 82% van het minimumloon aan 0 functie jaren voor de jongere werknemers van 18 jaar ; • 76% van het minimumloon aan 0 functie jaren voor de jongere werknemers van 17 jaar ; • 70% van het minimumloon aan 0 functie jaren voor de jongere werknemers van 16 jaar. 	<p>Article 7</p> <p>Afin de favoriser l'insertion des jeunes dans le marché du travail, un barème spécifique est prévu pour les jeunes travailleurs en dessous de 21 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94% du salaire minimum à 0 année de fonction pour les jeunes travailleurs de 20 ans ; • 88% du salaire minimum à 0 année de fonction pour les jeunes travailleurs de 19 ans ; • 82% du salaire minimum à 0 année de fonction pour les jeunes travailleurs de 18 ans ; • 76% du salaire minimum à 0 année de fonction pour les jeunes travailleurs de 17 ans ; • 70% du salaire minimum à 0 année de fonction pour les jeunes travailleurs de 16 ans.
<p>Artikel 8</p> <p>Voor de werknemers die zijn tewerkgesteld met een studentenovereenkomst geldt het barema van klasse 1 en desgevallend het jongerenbarema voorzien voor klasse 1.</p>	<p>Article 8</p> <p>Pour les travailleurs engagés dans les liens d'un contrat d'étudiant le barème de la classe 1 et, le cas échéant, le barème jeunes prévu pour la classe 1 s'appliquent.</p>
<p>Artikel 9</p> <p>Deze collectieve arbeidsovereenkomst is gesloten voor onbepaalde duur vanaf 30 juni 2011 en kan door één der partijen opgezegd worden, mits een opzegging van zes maanden, gericht bij aangetekende brief aan de voorzitter van het Paritair Comité voor Toeristische attracties en aan de ondertekenende organisaties.</p>	<p>Article 9</p> <p>La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée à partir du 30 juin 2011 et peut être dénoncée par chacune des parties moyennant le respect d'un délai de préavis de six mois signifié par lettre recommandée au Président de la Commission Paritaire des Attractions Touristiques et aux organisations signataires.</p>

BIJLAGE/ ANNEXE

Sectorale minimumlonen vanaf 1/1/2012 / Salaires minimums sectoriels à partir du 1/1/2012

Années de fonctions Functie- jaren	Classe 1 Klasse 1	Salaire Horaire Uurloon	Classe 2 Klasse 2	Salaire Horaire Uurloon	Classe 3 Klasse 3	Salaire Horaire Uurloon	Classe 4 Klasse 4	Salaire Horaire Uurloon
0	€1.422,04	€8,64	€1.580,00	€9,60	€1.605,00	€9,75	€1.730,00	€10,51
1	€1.485,09	€9,02	€1.603,70	€9,74	€1.653,15	€10,04	€1.781,90	€10,82
2	€1.501,85	€9,12	€1.619,74	€9,84	€1.686,21	€10,24	€1.817,54	€11,04
3	€1.516,87	€9,21	€1.635,93	€9,94	€1.719,94	€10,45	€1.853,89	€11,26
4	€1.532,03	€9,30	€1.652,29	€10,03	€1.754,34	€10,65	€1.890,97	€11,48
5	€1.547,35	€9,40	€1.668,82	€10,14	€1.789,42	€10,87	€1.928,79	€11,71
6	€1.558,96	€9,47	€1.685,50	€10,24	€1.816,26	€11,03	€1.957,72	€11,89
7	€1.570,65	€9,54	€1.702,36	€10,34	€1.843,51	€11,20	€1.987,08	€12,07
8	€1.582,43	€9,61	€1.719,38	€10,44	€1.871,16	€11,36	€2.016,89	€12,25
9	€1.590,34	€9,66	€1.736,58	€10,55	€1.899,23	€11,53	€2.047,14	€12,43
10	€1.598,30	€9,71	€1.753,94	€10,65	€1.927,72	€11,71	€2.077,85	€12,62
11	€1.598,30	€9,71	€1.767,10	€10,73	€1.956,63	€11,88	€2.109,02	€12,81
12	€1.598,30	€9,71	€1.780,35	€10,81	€1.985,98	€12,06	€2.140,65	€13,00
13	€1.598,30	€9,71	€1.793,70	€10,89	€2.015,77	€12,24	€2.172,76	€13,20
14	€1.598,30	€9,71	€1.807,16	€10,98	€2.046,01	€12,43	€2.205,35	€13,39
15	€1.614,28	€9,80	€1.816,19	€11,03	€2.061,35	€12,52	€2.238,43	€13,59
16	€1.614,28	€9,80	€1.825,27	€11,09	€2.076,81	€12,61	€2.260,82	€13,73
17	€1.614,28	€9,80	€1.834,40	€11,14	€2.092,39	€12,71	€2.283,43	€13,87
18	€1.614,28	€9,80	€1.843,57	€11,20	€2.108,08	€12,80	€2.306,26	€14,01
19	€1.614,28	€9,80	€1.852,79	€11,25	€2.123,89	€12,90	€2.329,32	€14,15
20	€1.630,42	€9,90	€1.862,05	€11,31	€2.134,51	€12,96	€2.352,62	€14,29
21	€1.630,42	€9,90	€1.871,36	€11,37	€2.145,18	€13,03	€2.376,14	€14,43
22	€1.630,42	€9,90	€1.880,72	€11,42	€2.155,91	€13,09	€2.399,91	€14,58
23	€1.630,42	€9,90	€1.890,12	€11,48	€2.166,69	€13,16	€2.423,90	€14,72
24	€1.630,42	€9,90	€1.899,57	€11,54	€2.177,52	€13,22	€2.448,14	€14,87
25	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
26	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
27	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
28	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
29	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
30	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
31	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
32	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
33	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
34	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
35	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
36	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
37	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
38	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
39	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
40	€1.696,62	€10,30	€1.966,92	€11,95	€2.254,72	€13,69	€2.547,55	€15,47

Sectorale minimumlonen vanaf 1/10/2012 / Salaires minimums sectoriels à partir du 1/10/2012

Functiejaren Années de fonctions	Klasse 1 Classe 1	Salaire Horaire Urloon	Klasse 2 Classe 2	Salaire Horaire Urloon	Klasse 3 Classe 3	Salaire Horaire Urloon	Klasse 4 Classe 4	Salaire Horaire Urloon
0	€1.442,04	€8,76	€1.580,00	€9,60	€1.605,00	€9,75	€1.730,00	€10,51
1	€1.485,09	€9,02	€1.603,70	€9,74	€1.653,15	€10,04	€1.781,90	€10,82
2	€1.501,85	€9,12	€1.619,74	€9,84	€1.686,21	€10,24	€1.817,54	€11,04
3	€1.516,87	€9,21	€1.635,93	€9,94	€1.719,94	€10,45	€1.853,89	€11,26
4	€1.532,03	€9,30	€1.652,29	€10,03	€1.754,34	€10,65	€1.890,97	€11,48
5	€1.547,35	€9,40	€1.668,82	€10,14	€1.789,42	€10,87	€1.928,79	€11,71
6	€1.558,96	€9,47	€1.685,50	€10,24	€1.816,26	€11,03	€1.957,72	€11,89
7	€1.570,65	€9,54	€1.702,36	€10,34	€1.843,51	€11,20	€1.987,08	€12,07
8	€1.582,43	€9,61	€1.719,38	€10,44	€1.871,16	€11,36	€2.016,89	€12,25
9	€1.590,34	€9,66	€1.736,58	€10,55	€1.899,23	€11,53	€2.047,14	€12,43
10	€1.598,30	€9,71	€1.753,94	€10,65	€1.927,72	€11,71	€2.077,85	€12,62
11	€1.598,30	€9,71	€1.767,10	€10,73	€1.956,63	€11,88	€2.109,02	€12,81
12	€1.598,30	€9,71	€1.780,35	€10,81	€1.985,98	€12,06	€2.140,65	€13,00
13	€1.598,30	€9,71	€1.793,70	€10,89	€2.015,77	€12,24	€2.172,76	€13,20
14	€1.598,30	€9,71	€1.807,16	€10,98	€2.046,01	€12,43	€2.205,35	€13,39
15	€1.614,28	€9,80	€1.816,19	€11,03	€2.061,35	€12,52	€2.238,43	€13,59
16	€1.614,28	€9,80	€1.825,27	€11,09	€2.076,81	€12,61	€2.260,82	€13,73
17	€1.614,28	€9,80	€1.834,40	€11,14	€2.092,39	€12,71	€2.283,43	€13,87
18	€1.614,28	€9,80	€1.843,57	€11,20	€2.108,08	€12,80	€2.306,26	€14,01
19	€1.614,28	€9,80	€1.852,79	€11,25	€2.123,89	€12,90	€2.329,32	€14,15
20	€1.630,42	€9,90	€1.862,05	€11,31	€2.134,51	€12,96	€2.352,62	€14,29
21	€1.630,42	€9,90	€1.871,36	€11,37	€2.145,18	€13,03	€2.376,14	€14,43
22	€1.630,42	€9,90	€1.880,72	€11,42	€2.155,91	€13,09	€2.399,91	€14,58
23	€1.630,42	€9,90	€1.890,12	€11,48	€2.166,69	€13,16	€2.423,90	€14,72
24	€1.630,42	€9,90	€1.899,57	€11,54	€2.177,52	€13,22	€2.448,14	€14,87
25	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
26	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
27	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
28	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
29	€1.646,73	€10,00	€1.909,07	€11,59	€2.188,41	€13,29	€2.472,62	€15,02
30	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
31	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
32	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
33	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
34	€1.663,19	€10,10	€1.928,16	€11,71	€2.210,30	€13,42	€2.497,35	€15,17
35	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
36	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
37	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
38	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
39	€1.679,82	€10,20	€1.947,44	€11,83	€2.232,40	€13,56	€2.522,32	€15,32
40	€1.696,62	€10,30	€1.966,92	€11,95	€2.254,72	€13,69	€2.547,55	€15,47

Sectorale minimumlonen vanaf 1/01/2013 / Salaires minimums sectoriels à partir du 1/01/2013

Années de fonctions Functiejaren	Classe 1 Klasse 1	Salaire horaire	Classe 2 Klasse 2	Salaire Horaire Uurloon	Classe 3 Klasse 3	Salaire Horaire Uurloon	Classe 4 Klasse 4	Salaire Horaire Uurloon
0	€1.442,04	€8,76	€1.600,00	€9,72	€1.625,00	€9,87	€1.750,00	€10,63
1	€1.485,09	€9,02	€1.624,00	€9,86	€1.673,75	€10,17	€1.802,50	€10,95
2	€1.501,85	€9,12	€1.640,24	€9,96	€1.707,23	€10,37	€1.838,55	€11,17
3	€1.516,87	€9,21	€1.656,64	€10,06	€1.741,37	€10,58	€1.875,32	€11,39
4	€1.532,04	€9,30	€1.673,21	€10,16	€1.776,20	€10,79	€1.912,83	€11,62
5	€1.547,36	€9,40	€1.689,94	€10,26	€1.811,72	€11,00	€1.951,08	€11,85
6	€1.558,96	€9,47	€1.706,84	€10,37	€1.838,90	€11,17	€1.980,35	€12,03
7	€1.570,66	€9,54	€1.723,91	€10,47	€1.866,48	€11,34	€2.010,06	€12,21
8	€1.582,44	€9,61	€1.741,15	€10,57	€1.894,48	€11,51	€2.040,21	€12,39
9	€1.590,35	€9,66	€1.758,56	€10,68	€1.922,89	€11,68	€2.070,81	€12,58
10	€1.598,30	€9,71	€1.776,14	€10,79	€1.951,74	€11,85	€2.101,87	€12,77
11	€1.598,30	€9,71	€1.789,47	€10,87	€1.981,01	€12,03	€2.133,40	€12,96
12	€1.598,30	€9,71	€1.802,89	€10,95	€2.010,73	€12,21	€2.165,40	€13,15
13	€1.598,30	€9,71	€1.816,41	€11,03	€2.040,89	€12,40	€2.197,88	€13,35
14	€1.598,30	€9,71	€1.830,03	€11,11	€2.071,50	€12,58	€2.230,85	€13,55
15	€1.614,28	€9,80	€1.839,18	€11,17	€2.087,04	€12,68	€2.264,31	€13,75
16	€1.614,28	€9,80	€1.848,38	€11,23	€2.102,69	€12,77	€2.286,96	€13,89
17	€1.614,28	€9,80	€1.857,62	€11,28	€2.118,46	€12,87	€2.309,83	€14,03
18	€1.614,28	€9,80	€1.866,91	€11,34	€2.134,35	€12,96	€2.332,92	€14,17
19	€1.614,28	€9,80	€1.876,24	€11,40	€2.150,36	€13,06	€2.356,25	€14,31
20	€1.630,43	€9,90	€1.885,62	€11,45	€2.161,11	€13,13	€2.379,82	€14,45
21	€1.630,43	€9,90	€1.895,05	€11,51	€2.171,92	€13,19	€2.403,61	€14,60
22	€1.630,43	€9,90	€1.904,53	€11,57	€2.182,78	€13,26	€2.427,65	€14,74
23	€1.630,43	€9,90	€1.914,05	€11,62	€2.193,69	€13,32	€2.451,93	€14,89
24	€1.630,43	€9,90	€1.923,62	€11,68	€2.204,66	€13,39	€2.476,45	€15,04
25	€1.646,73	€10,00	€1.933,24	€11,74	€2.215,68	€13,46	€2.501,21	€15,19
26	€1.646,73	€10,00	€1.933,24	€11,74	€2.215,68	€13,46	€2.501,21	€15,19
27	€1.646,73	€10,00	€1.933,24	€11,74	€2.215,68	€13,46	€2.501,21	€15,19
28	€1.646,73	€10,00	€1.933,24	€11,74	€2.215,68	€13,46	€2.501,21	€15,19
29	€1.646,73	€10,00	€1.933,24	€11,74	€2.215,68	€13,46	€2.501,21	€15,19
30	€1.663,20	€10,10	€1.952,57	€11,86	€2.237,84	€13,59	€2.526,22	€15,34
31	€1.663,20	€10,10	€1.952,57	€11,86	€2.237,84	€13,59	€2.526,22	€15,34
32	€1.663,20	€10,10	€1.952,57	€11,86	€2.237,84	€13,59	€2.526,22	€15,34
33	€1.663,20	€10,10	€1.952,57	€11,86	€2.237,84	€13,59	€2.526,22	€15,34
34	€1.663,20	€10,10	€1.952,57	€11,86	€2.237,84	€13,59	€2.526,22	€15,34
35	€1.679,83	€10,20	€1.972,10	€11,98	€2.260,22	€13,73	€2.551,48	€15,50
36	€1.679,83	€10,20	€1.972,10	€11,98	€2.260,22	€13,73	€2.551,48	€15,50
37	€1.679,83	€10,20	€1.972,10	€11,98	€2.260,22	€13,73	€2.551,48	€15,50
38	€1.679,83	€10,20	€1.972,10	€11,98	€2.260,22	€13,73	€2.551,48	€15,50
39	€1.679,83	€10,20	€1.972,10	€11,98	€2.260,22	€13,73	€2.551,48	€15,50
40	€1.696,63	€10,30	€1.991,82	€12,10	€2.282,82	€13,86	€2.577,00	€15,65

Bijlage: artikel 3 §6

Toeristische attracties: reglement classificatiecommissie

Bevoegdheid

Art.1. In de schoot van het paritair comité voor de toeristische attracties wordt op 1 juli 2011 een classificatiecommissie opgericht die zal fungeren als verzoeningsbureau belast met de behandeling van geschillen tussen individuele werknemers en hun werkgever in verband met de toepassing van onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst in een onderneming. De classificatiecommissie kan eveneens fungeren als werkgroep die advies uitbrengt aan het paritair comité voor de toeristische attracties wanneer de nieuwe referentiefuncties dienen beschreven en gewogen te worden en er maatregelen moeten getroffen worden om het functieclassificatiesysteem te onderhouden.

Samenstelling

Art.2.

- a) De classificatiecommissie is samenstelling uit drie leden en drie plaatsvervangers van het paritair comité voor de toeristische attracties, aangeduid door de werknemersorganisaties, drie leden en drie plaatsvervangers van het paritair comité voor de toeristische attracties, aangeduid door de werkgeversorganisaties.
- b) De commissie beraadslaagt en adviseert alleen dan geldig, wanneer tenminste drie leden die de werkgevers vertegenwoordigen en ten minste drie leden die de werknemers vertegenwoordigen, aanwezig zijn.
- c) Als voorzitter van de classificatiecommissie fungeert de voorzitter van het paritair comité voor de toeristische attracties.
- d) De classificatiecommissie wordt bijgestaan door een secretaris die geen stemrecht heeft en aangeduid wordt door de ondertekenende organisaties van deze CAO.
- e) De classificatiecommissie bepaalt de taken van de secretaris
- f) De classificatiecommissie kan zich in voorkomende gevallen laten bijstaan door een expert van de systeemhouder die als externe deskundige geen deel uitmaakt van de classificatiecommissie en geen stemrecht heeft.

Procedure van verzoening

Art.3.

§1. Nadat de werknemer eventueel samen met een syndicaal vertegenwoordiger, schriftelijk zijn bezwaren heeft kenbaar gemaakt tegen de classificatie van zijn functie, bij zijn hiërarchische leiding en/of bij de personeelsdirecteur en/of zijn werkgever en er binnen de 30 kalenderdagen geen akkoord kan gevonden worden, kan de werknemer en/of de syndicaal vertegenwoordiger binnen de 60 dagen nadat het bezwaar aan de werkgever werd betekend, advies inwinnen van de classificatiecommissie.

De vraag om advies wordt aanhangig gemaakt door het indienen via een ondertekenende werknemersorganisatie van een ondertekend en gedagtekend bezwaarschrift bij de secretaris van de classificatiecommissie.

Het bezwaarschrift dient op een speciaal daartoe bestemd formulier ingediend te worden, dat verkrijgbaar is bij de secretaris van de classificatiecommissie of bij de werkgevers- en of werknemersorganisaties vertegenwoordigd in het paritair comité.

§2. Indien de werkgever vanaf 1.7.2011 vaststelt dat in de lijst van referentiefuncties een enkele functie overeenstemt met de functie zoals zij in zijn onderneming wordt uitgeoefend, dient hij via de werkgeversorganisatie vertegenwoordigd in het paritair comité een ondertekend en gedagtekend verzoekschrift tot onderzoek van de functie in te dienen bij de secretaris van de classificatiecommissie die zetelt als werkgroep die advies uitbrengt aan het paritair comité voor de toeristische attracties en dit binnen een termijn van 90 kalenderdagen.

Indien een werkgever een werknemer in dienst neemt na 1 juli 2011 en vaststelt dat in de lijst van de referentiefuncties geen enkele functie overeenstemt de functies zoals zij in zijn onderneming zal moeten uitgeoefend worden, dient hij via de werkgeversorganisatie vertegenwoordigd in het paritair comité een ondertekend en gedagtekend verzoekschrift tot onderzoek van de functie in te dienen bij de secretaris van de classificatiecommissie en dit binnen een termijn van 90 kalenderdagen na datum van indiensttreding van de werknemers. Het verzoekschrift tot onderzoek dient op een speciaal daartoe bestemd formulier ingediend te worden, dat verkrijgbaar is bij de secretaris van de classificatiecommissie.

Art.4.

§1. Het bezwaarschrift dient tenminste de hiernavolgende vermeldingen te omvatten:

- a) Naam, voornaam en woonplaats van de werknemer.
- b) Naam, voornaam en woonplaats van de werkgever.
- c) Naam en adres van de onderneming.
- d) Indien de werknemer zich wil laten bijstaan, naam en adres van de persoon die hem zal bijstaan.
- e) De functiebenaming en functieomschrijving waarin de werknemer werd ingedeeld
- f) Een zo'n nauwkeurig mogelijk gemotiveerde omschrijving van het bezwaar en/of het eventueel gaat om een betwisting over de functiebenaming, de functieomschrijving of beiden.

§2. Het verzoekschrift tot onderzoek dient tenminste de hiernavolgende vermeldingen te bevatten:

- a) Naam, voornaam en woonplaats van de werkgever
- b) Naam, voornaam en woonplaats van de werknemer
- c) Naam en adres van de onderneming
- d) De functie in de onderneming die met geen enkele functie overeenstemt in de lijst van de referentiefuncties
- e) Een zo'n nauwkeurig mogelijke beschrijving van de functie in de onderneming.

Art.5. De classificatiecommissie heeft tot taak te onderzoeken of:

- De feitelijke functie-inhoud overeenstemt met de referentiefunctie
- De werknemer werd ingeschaald in de overeenstemmende loonklasse

Art.6. De classificatiecommissie, kan, indien zij dit nodig acht, partijen horen en indien zij niet tot een advies kan komen, beroep doen op een externe deskundige om de functie te onderzoeken en te waarderen.

Art.7. Na ontvangst van het door de werknemer ingediende bezwaarschrift of het door de werkgever ingediende verzoekschrift tot onderzoek, bevestigt de secretaris binnen de 8 kalenderdagen de ontvangst van het bezwaarschrift of het verzoekschrift aan respectievelijk de werknemer en de werkgever.

Art.8. Binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van het door de werknemer ingediende bezwaarschrift of na ontvangst van het door de werkgever ingediende verzoekschrift tot onderzoek, stuurt de secretaris een bericht met vermelding of het bezwaarschrift of verzoekschrift al dan niet beantwoordt aan de in artikel 3 en 4 bepaalde voorwaarden, bij onvolledigheid zal hij zijn opmerkingen formuleren en stelt hij de werknemer of werkgever in de gelegenheid om binnen de 30 kalenderdagen na het bericht van de secretaris, het aan te vullen of te verduidelijken.

Art.9. De secretaris maakt een kopie van het bezwaarschrift of verzoekschrift, eventueel aangevuld of verduidelijkt over aan de werkgever, ingeval van een bezwaarschrift, de voorzitter en de leden van de classificatiecommissie.

Art.10. Na de ontvangstmelding van het bezwaarschrift of het verzoekschrift tot onderzoek nodigt de voorzitter de leden van de classificatiecommissie en de betrokken partij(en), uit op een zitting om de ingediende bezwaarschriften of verzoekschriften to onderzoek in behandeling te nemen.

De secretaris verstuurt de uitnodiging voor de vergadering tenminste 14 dagen voor de zitting.

Art.11 Het advies in verband met een bezwaarschrift zal ter zitting genotuleerd en getekend worden door de voorzitter en secretaris van de classificatiecommissie en ter kennis gebracht worden van de partijen die bij het geschil betrokken zijn.

Art.12. De classificatiecommissie brengt advies uit binnen de twee maanden die volgen op de zitting waarin het bezwaarschrift of het verzoekschrift in behandeling werd opgenomen. De classificatiecommissie kan vooraleer een advies te formuleren, het oordeel inwinnen van een deskundige. Het advies dient de gronden te bevatten waarop zij berust en dient eventueel de ingangsdatum te bepalen.

Art.13. Elk advies van de classificatiecommissie wordt genomen met een dubbele meerderheid die bestaat uit een eenvoudige meerderheid van stemmen van de aanwezige leden en/of plaatsvervangers van de werknemersorganisaties en een eenvoudige meerderheid van de stemmen van de aanwezige leden en/of plaatsvervangers van de werkgeversorganisaties. Bij staking van stemming vindt er een heroverweging plaats na eventueel advies ingewonnen te hebben bij de expert, welke dient te leiden tot een meerderheidsstandpunt.

Art.14. Voorzitter, secretaris, leden en hun plaatsvervangers zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen als gevolg van het beroep of het verzoek tot onderzoek hen ter kennis komt.

Annexe : article 3 §6

Attractions touristiques: règlement commission classification

Compétence

Art.1. Sous l'égide de la commission paritaire des attractions touristiques est créée, au 1^{er} juillet 2011, une commission de classification faisant office de bureau de conciliation chargé du traitement des litiges entre les travailleurs individuels et leur employeur relatives à l'application, dans l'entreprise, de la présente convention collective de travail.

La commission de classification peut également faire office de groupe de travail rendant son avis à la commission paritaire des attractions touristiques lorsque de nouvelles fonctions de référence doivent être décrites et pondérées et que des mesures doivent être prises pour mettre le système de classification des fonctions à jour.

Composition

Art.2.

- a) La commission de classification se compose de 3 membres et 3 suppléants de la commission paritaires des attractions touristiques désignés par les organisations de travailleurs et de 3 membres et 3 suppléants de commission paritaire des attractions touristiques désignés par les organisations d'employeurs.
- b) La commission ne peut délibérer et rendre un avis qu'à condition que soient présents au moins 3 membres représentant les employeurs et au moins trois membres représentant les travailleurs.
- c) Le président de la commission paritaire des attractions touristiques assure la présidence de la commission de classification.
- d) Un secrétaire est adjoint à la commission de classification. Il n'a pas le de droit de vote et est désigné par l'organisation qui signe cette convention.
- e) La commission de classification définit les tâches du secrétaire.
- f) Le cas échéant, la commission de classification peut se faire assister par un expert du titulaire du système qui, en tant qu'expert extérieur, ne fait pas partie de la commission de classification et n'a pas le droit de vote.

Procédure de conciliation

Art.3.

§1. Si dans les 30 jours civils suivant la signification écrite par le travailleur ou son représentant syndical des griefs émis à l'encontre de la classification de la fonction du travailleur auprès du chef de service, du directeur, du personnel et/ou son représentant syndical peut demander l'avis de la commission de classification dans les 60 jours suivant la signification des griefs à l'employeur.

La commission de classification est saisie de la demande d'avis par l'introduction par l'intermédiaire d'une organisation de travailleurs signataire d'une requête signée et datée auprès du secrétaire de la commission de classification. La requête doit être introduite sur un formulaire tout spécialement conçu à cet usage disponible auprès du secrétaire de la commission de classification ou auprès des organisations de travailleurs et d'employeurs représentées au sein de la commission des attractions touristiques.

§2. Si, au 1^{er} juillet 2011, l'employeur constate qu'aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence ne correspond à la fonction telle qu'elle est exercée au sein de son entreprise, il doit introduire, par l'intermédiaire de l'organisation d'employeur représentative dans la commission paritaire, une demande signée et datée d'étude de la fonction auprès du secrétaire de la commission de classification qui siège comme groupe de travail pour rendre un avis à la commission paritaire des attractions touristiques, et ce, dans un délai de 90 jours civils. Si un employeur prend un travailleur en service après le 1^{er} juillet 2011 et constate qu'aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence ne correspond aux fonctions telles qu'exercées dans son entreprise, il doit introduire, par l'intermédiaire de l'organisation d'employeur représentative dans la commission paritaire, une demande signée datée et signée d'étude de la fonction auprès du secrétaire de la commission de classification, et ce, dans un délai de 90 jours civils à partir de la date d'entrée en service des travailleurs. La demande doit être introduite sur un formulaire spécialement conçu à cet usage et disponible auprès du secrétaire de la commission de classification.

Art.4.

§1. La requête doit impérativement comprendre les mentions suivantes :

- a) Nom, prénom et domicile du travailleur.
- b) Nom, prénom et domicile de l'employeur.
- c) Nom et adresse de l'entreprise.
- d) Si le travailleur veut se faire assister, nom et adresse de la personne qui l'assistera.
- e) La dénomination et la description de la fonction dans laquelle est répertorié le travailleur.
- f) Une description motivée et aussi précise que possible du grief/et ou s'il s'agit d'une contestation quant à la dénomination de la fonction, la description de la fonction ou les deux.

§2. La demande d'étude doit impérativement comprendre les mentions suivantes :

- a) Nom, prénom et domicile de l'employeur.
- b) Nom, prénom et domicile du travailleur.
- c) Nom et adresse de l'entreprise.
- d) La fonction dans l'entreprise qui ne correspond à aucune fonction reprise dans la liste des fonctions de référence.
- e) Une description aussi précise que possible de la fonction dans l'entreprise.

Art.5. La commission de classification a pour tâche de déterminer si :

- le véritable contenu de la fonction correspond à la fonction de référence ;
- le travailleur a été inséré dans la grille salariale correspondante.

Art.6. Si elle le juge nécessaire, la commission de classification peut entendre les parties. Si elle n'est pas en mesure de rendre un avis, elle peut faire appel à un expert extérieur pour étudier la fonction et l'évaluer.

Art 7. Dans les 8 jours civils après réception de la requête introduite par le travailleur ou de la demande d'étude introduite par l'employeur, le secrétaire en confirme la réception au travailleur et à l'employeur.

Art.8. Dans les 30 jours civils suivant la réception de la requête introduite par le travailleur ou de la demande d'étude introduite par l'employeur , le secrétaire envoie un avis stipulant si la requête ou la demande répond aux conditions reprises aux articles 3 et 4 ; si la requête ou la demande est incomplète, il formulera ses remarques et offrira la possibilité au travailleur ou à l'employeur

4

Art.9. Le secrétaire remet une copie de la requête ou de la demande, éventuellement complétée ou éclaircie au président, aux membres de la commission de classification, et à l'employeur dans le cas d'une requête.

Art.10. Après l'avis de réception de la requête ou de la demande d'étude, le président invite les membres de la commission de classification et les parties concernées par le litige à une audience pour traiter des requêtes ou demandes d'étude introduites.

Le secrétaire envoie l'invitation au moins 14 jours avant la date de l'audience.

Art.11. L'avis relatif à une requête sera consigné au procès-verbal signé par le président et le secrétaire de la commission de classification et porté à la connaissance des parties concernées par le litige.

Art.12. La commission de classification rend un avis dans les deux mois suivant l'audience pendant laquelle la requête ou la demande d'étude a été traitée. Avant de rendre un avis, la commission de classification peut demander conseil à un expert. L'avis doit énoncer les motifs sur lesquels il repose et doit éventuellement fixer la date de son entrée en vigueur.

Art.13. Chaque avis de la commission de classification est pris à une majorité double, c-à-d.une majorité simple de voix des membres et/ou suppléants présents représentant les organisations de travailleurs et une majorité simple de voix des membres et/ou suppléants présents représentant les organisations d'employeurs. En cas de partage des voix, la requête ou la demande est reprise en considération après avoir éventuellement demandé l'avis d'un expert. Cette démarche doit amener à obtenir une majorité de voix.

Art.14. Le président, le secrétaire et leurs suppléants sont tenus au secret en ce qui concerne tout ce qui est porté à leur connaissance dans le cadre du recours ou de la demande d'étude.

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Entretien
Fonction : Collaborateur de base – entretien générale
Fonctions assimilées : Ouvrier non qualifié - Maintenance, entretien, technicien de surface, soigneur d'animaux, entretien de jardin
Code : 02-A-FR
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend de l'assistant(e) de Direction / responsable technique ; cet(te) dernier(e) rapportant au Directeur de site.

2. BUT :

Assurer le nettoyage et l'entretien du site, le nourrissage éventuel d'animaux afin d'assurer la propreté et la sécurité du site.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Entretien le bon état, la propreté et la sécurité du site :
 - réalise des travaux d'entretiens divers (arrosage, nettoyage, ...)
 - vide les poubelles, nettoie les détritux et veille à la sécurité globale
- Réalise des travaux légers d'entretien et de réparation :
 - réalise des travaux divers à la demande ou sur constatation de détérioration
 - fait des suggestions de nouvelles installations à son responsable
 - construit certaines installations ou nouveaux aménagements (volières, enclos...)
 - passe les commandes chez le fournisseur dans le respect du budget, réceptionne les livraisons ou va les chercher chez le fournisseur
 - fait appel aux sous-traitants en cas de besoin dans le respect du budget
- Assure le petit entretien de ses outils (foreuse, tondeuse...) et des petites réparations sur le site:
 - remplace des pièces défectueuses
 - graisse les pièces

Berenschot Belgium

- Et/ou effectue le nourrissage des animaux de son secteur en fonction de leurs particularités :
 - prépare leur nourriture (fruits, graines...) et distribue les rations aux animaux dans les endroits appropriés
 - veille à un stock de nourriture suffisant
- Et/ou assure l'observation des animaux de son secteur:
 - observe le comportement des animaux afin de déceler tous signes de maladie, gestation, blessure, ... et contacte son responsable pour déterminer les mesures à prendre pour l'animal
 - donne au besoin des soins sur base de recommandations précises
- Et/ou remplit les formalités administratives liées au suivi de l'animal :
 - inscrit dans le document prévu toutes les notes et observations sur l'animal, ainsi que les éléments permettant de l'identifier comme date arrivée, date départ, décès, signes de reproduction, naissances, traitements, comportements, éléments extérieurs, poses d'identification, visites du vétérinaires, prise de plumes, ... et remet ces rapports hebdomadairement à sa hiérarchie

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'entretien du site et de sa propreté
- de la qualité des réparations réalisées
- de l'approvisionnement du matériel et de l'entretien de ses outils
- et/ou du nourrissage, de l'observation et des soins aux animaux
- et/ou du suivi administratif des animaux

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans l'entretien du site pourrait entraîner une mauvaise image auprès des visiteurs, leur mécontentement et augmenter le risque d'accident
- Et/ou une erreur dans le nourrissage, des soins ou du suivi des animaux peut entraîner des risques de d'accident, de maladies ou blessures, ainsi que des pertes financières

Les conséquences de ces erreurs sont visibles immédiatement et à court terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente
- Connaissance de l'infrastructure du site touristique
- Connaissance des procédures et règles de l'organisation
- Connaissance pratique de base en électricité, menuiserie, plomberie...
- Opérationnel dans la fonction après 1 mois
- Et/ou connaissance des animaux à charge

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir régler les imprévus et travaux variés du site
- Pouvoir organiser son travail selon les tâches variées à réaliser
- Et/ou pouvoir identifier tout signe inhabituel chez un animal et pouvoir le signaler à temps

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation de son travail
- Est soumis aux directives de ses responsables directs, aux consignes du site et aux directives de travail

Berenschot Belgium

- Fait appel à son responsable en cas de problème (fermeture d'un accès, accident...) et lors de travaux qui dépassent le budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à effectuer
- A des contacts quotidiens avec ses collègues exerçant la même fonction dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs pour des commandes, achat
- A des contacts occasionnels avec les sous-traitants dans le cadre de travaux à effectuer

4.4.3. Langues étrangères :

- --

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors de l'utilisation des outils, des travaux techniques ou manipulation d'animaux

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porter hebdomadairement des charges variables pour les travaux ou lors du nourrissage des animaux

4.6.2. Position difficile

- Travaille dans des positions courbées, à genou, ... lors des travaux de nettoyage, d'entretien et de réparation

4.6.3. Circonstances de travail

- Saleté
- Variation de température
- Bruit

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures physiques par les outils, machines (échelle, sécateur ...) ou animaux
- Risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Operations
Code : 03-A-FR
Fonction : Collaborateur de base - opérateur d'attractions – assistant maître nageur
Fonctions assimilées : Ouvrier non qualifié - Opérateur d'attractions, chauffeur permis B, aide-sauveteur
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Team Leader qui rapporte au chef de département.

2. BUT :

Actionner l'attraction et veiller au fonctionnement de l'attraction afin de permettre aux visiteurs de participer dans les conditions de sécurité optimales

3. TACHES PRINCIPALES :

- Applique la procédure liée à l'ouverture et fermeture de l'attraction :
 - vérifie les éléments fonctionnels et remplit la check-list journalière
 - prend éventuellement des actions pour résoudre une anomalie ou fait appel à l'équipe technique
- Actionne l'attraction :
 - aide les visiteurs à embarquer et à débarquer
 - vérifie éventuellement que les harnais de sécurité soient bien bouclés
 - actionne l'attraction
 - arrête l'attraction en cas d'urgence
- Accueille les visiteurs :
 - répond aux questions des visiteurs et rappelle les règles de sécurité
 - répartit au besoin les visiteurs dans les files d'attente afin à permettre à un maximum de gens de profiter de l'attraction
- Assure divers travaux d'entretien et de nettoyage de l'attraction :

Berenschot Belgium

- assure la vidange des poubelles du site quotidiennement
- réalise le nettoyage de son attraction

- Et/ou soutient les nouveaux opérateurs :
 - donne une formation selon la procédure
 - répond aux questions
 - assure le suivi sur le terrain

Berenschot Belgium

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'ouverture et fermeture de l'attraction
- de l'application du respect des règles de sécurité et des procédures
- de l'accueil des visiteurs à l'attraction
- de la bonne manipulation de l'attraction
- de la propreté de l'attraction
- et/ou de l'encadrement et la formation des nouveaux collaborateurs

4.1.2. Conséquences :

- Une panne de l'attraction ou mal entretenue peut entraîner l'insatisfaction des visiteurs
- Un non respect des règles de sécurité peut entraîner un risque d'accident pour l'opérateur ou des visiteurs

Ces conséquences sont visibles immédiatement

4.1.3. Diriger :

- ---

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente
- Connaissance pratique du fonctionnement de l'attraction
- Connaissance des règles de sécurité et des procédures
- Opérationnel après 1 à 2 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir faire face aux visiteurs agressifs ou mécontents
- Pouvoir signaler à temps des dysfonctionnements de l'attraction

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux règles et procédures de sécurité et aux directives de son responsable
- Est autonome pour l'activation de l'attraction
- Fait appel à son responsable en cas de situation délicate avec un visiteur ou en cas de problème technique

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts journaliers avec ses collègues concernant le partage d'expérience face à des cas de figures rencontrés
- A des contacts journaliers avec son responsable concernant la résolution des problèmes liés aux problèmes techniques, ou lors de points d'attention

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts journaliers avec les visiteurs du parc pour l'accueil et le rappel des règles de sécurité

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- Mouvement répétitif lors de l'actionnement de l'attraction
- Rester dans la même position lors de l'activation de l'attraction

4.6.3. Circonstances de travail

- Bruit éventuel par l'attraction elle-même et la musique qui est diffusée
- Variations de température

4.6.4. Risque personnel

- Risque de chute et blessure rares sur l'attraction

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Parc aquatique
Code : 04-A-FR
Fonction : Maître-nageur
Fonction assimilée : Maître-nageur sauveteur
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du team leader qui rapporte au directeur de centre.

2. BUT :

Surveiller les bassins, accueillir et renseigner la clientèle afin de prévenir tout accident ou manque d'hygiène et garantir la sécurité des visiteurs.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Surveille les visiteurs dans les bassins de son poste d'observation :
 - s'assure du respect des consignes de sécurité
 - veille au respect du matériel
 - distribue des gilets de sauvetage, les récupère à la fin de la visite et les range
 - intervient en cas de problème (conflit, ...)
 - contacte éventuellement le service de sécurité ou des collègues en cas de conflits plus importants

- Effectue les interventions de première urgence :
 - donne les premiers soins en cas d'accident
 - contacte les secours en cas de blessure grave
 - rédige les constats d'accidents

- Accueille les visiteurs :
 - donne des renseignements sur les horaires, plan du Parc,...
 - s'assure que les clients ont quittés les bassins lors de la fermeture

Berenschot Belgium

- **Veille au respect des normes d'hygiène :**
 - s'assure que chaque visiteur prend une douche avant de rentrer dans la piscine
 - assure la propreté autour de la piscine pendant la journée ; ramasse des papiers et des canettes, ...

- **Et/ou entretient les bassins tant à l'intérieur qu'à l'extérieur :**
 - aspire les saletés dans les bassins
 - allume les machines et les lumières
 - met en place le matériel (chaises, gilets, pharmacie, sacs poubelles)
 - signale des problèmes techniques aux techniciens

- **Et/ou assure la fermeture de la piscine :**
 - contrôle les poubelles
 - remet en place les chaises et les couvre de bâche
 - éteint les machines et les lumières

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de la sécurité des visiteurs dans la piscine et les bassins
- du respect des mesures d'hygiène
- de l'accueil et du contact aimable avec les clients
- des premiers soins donnés
- et/ou de l'entretien des bassins
- et/ou de la fermeture de la piscine

4.1.2. Conséquences :

- Un mauvais respect des mesures d'hygiène et de sécurité peut entraîner un risque de maladies, d'accident, des conflits et un mécontentement du client
- Une erreur dans les premiers soins peut entraîner des risques pour la santé des visiteurs
- Une erreur dans le respect du matériel peut entraîner des coûts inutiles (lumières, machines...) et détériorer le matériel (gilets, chaises)

Ces erreurs sont visibles immédiatement

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente
- Détenteur du brevet BSSA (Brevet de sauvetage supérieur aquatique) ou secourisme
- Connaissance des techniques de sauvetage en piscine
- Connaissance des procédures internes en cas d'accident
- Connaissance des différents postes du site
- Opérationnel après 2 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir veiller à ce que les consignes de sécurité soient respectées
- Pouvoir faire face à l'agressivité et solutionner les conflits

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans la surveillance et l'application du respect des consignes

Berenschot Belgium

- Est soumis au règlement d'ordre intérieur de la piscine et aux directives de son responsable hiérarchique
- Fait appel à son responsable pour tout incident ou accident survenu selon la procédure interne ou lors de cas exceptionnel

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable pour les nouvelles procédures, incidents rencontrés, horaires à réaliser, ...
- A des contacts quotidiens avec ses collègues lors d'intervention (entraide,...) selon le taux de fréquentation

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour des renseignements, résolutions de problème
- A des contacts occasionnels avec les secours lors de blessure plus importante

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée et éventuellement écrite lors des constats d'accidents

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- A une capacité de concentration et de vigilance accrue au vu du poste de sécurité dans une température humide ambiante de 30° et avec un niveau sonore élevé

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Sortir des personnes de l'eau occasionnellement

4.6.2. Position difficile

- Position occasionnellement inconfortable lors de sauvetages dans des endroits moins accessibles

4.6.3. Circonstances de travail

- Endroit bruyant
- Travailler en milieu humide avec une haute température
- Inhalation de chlore provenant des bassins

4.6.4. Risque personnel

- Risque de problèmes respiratoires et aux yeux dus aux émanations de chlore, de mycoses au pied et de chute sur le sol mouillé

Description de fonction

Organisation : CP 333

Service : Operations

Fonction : Collaborateur de base- contrôleur d'accès

Fonctions assimilées : Veilleur de nuit, Surveillant de parking, contrôleur

Code : 05-A-FR

Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION

Dépend du Responsable Operations qui relève du Directeur Operations qui dépend lui-même du Directeur général.

2. BUT

Contrôler la validité des billets d'entrée des visiteurs, distribuer les plans du parc et assurer de cette manière que le client puisse pénétrer rapidement dans le parc. Répondre aux premières questions des clients qui pénètrent dans le parc. Réaliser des enquêtes auprès des visiteurs lorsqu'ils quittent le parc.

3. TÂCHES PRINCIPALES

- Prépare les tâches à l'aide de la récupération et de la préparation du matériel nécessaire.
- Accueille et contrôle les visiteurs concernant les exigences d'admission.
- Vérifie la validité des billets d'entrée et les scanne.
- Veille à ce que les enfants mesurés reçoivent un cachet correct correspondant à leur taille.
- Distribue des plans du parc
- Réalise des enquêtes de satisfaction des visiteurs
- Est responsable de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée.

4. CRITÈRES

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1 Influence

Est responsable :

- de l'accueil qualitatif et de l'admission des visiteurs au parc
- du respect des conditions d'accès par les visiteurs
- de l'ordre et de la propreté de la zone d'entrée

4.1.2 Conséquences

- Un respect insuffisant des règles d'accès ou des actions incorrectes lors de l'exécution des tâches peut entraîner l'insatisfaction de clients qui ont été priés, à juste titre ou pas, d'acheter un billet d'entrée. Cela peut entraîner de vives discussions aux portails de contrôle.

Les conséquences sont visibles directement ou à très court terme.

4.1.3 Diriger

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau secondaire inférieur ou équivalent par expérience
- Connaissance des conditions d'accès
- Connaissance des procédures et des règles de l'organisation
- Formation aux premiers secours, amabilité avec les clients
- Opérationnel après 2 mois

4.3 Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1 Difficulté des problèmes

- Pouvoir gérer des clients de manière aimable à tout moment
- Refuser des clients en l'absence de billet d'entrée valable

4.3.2 Liberté d'action

- Respecte les règles d'accès et les procédures de l'organisation, les briefings de contrôle, ...
- Est autonome dans l'admission ou non de visiteurs dans le parc
- Consulte le responsable Operations ou le remplaçant concernant l'admission ou non du visiteur en cas de discussion.

Berenschot Belgium

4.4. Communication

4.4.1 Contacts internes

- Contact quotidien avec les collaborateurs (dispatch, responsable Operations, ...) lors du traitement des formalités administratives nécessaires, des éventuels problèmes avec des visiteurs, ...

4.4.2 Contacts externes

- 5 Contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil, du contrôle des billets, ... et dans le cadre du non-respect des règles d'accès

5.4.1 Langues étrangères

- Connaissance de base orale de la deuxième langue nationale

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- ---

4.6 Inconvénients

4.6.1 Poids

- ---

4.6.2 Position

- Position debout de longue durée.

4.6.3 Conditions de travail

- Peut être soumis à des conditions météo changeantes

4.6.4 Risque personnel

- Risque très minime de lésion physique (coupures, contusions, ...)

Berenschot Belgium

- Fait appel à son responsable en cas de problème (fermeture d'un accès, accident...) et lors de travaux qui dépassent le budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à effectuer
- A des contacts quotidiens avec ses collègues exerçant la même fonction dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs pour des commandes, achat
- A des contacts occasionnels avec les sous-traitants dans le cadre de travaux à effectuer

4.4.3. Langues étrangères :

- --

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors de l'utilisation des outils, des travaux techniques ou manipulation d'animaux

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porter hebdomadairement des charges variables pour les travaux ou lors du nourrissage des animaux

4.6.2. Position difficile

- Travaille dans des positions courbées, à genou, ... lors des travaux de nettoyage, d'entretien et de réparation

4.6.3. Circonstances de travail

- Saleté
- Variation de température
- Bruit

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures physiques par les outils, machines (échelle, sécateur...) ou animaux
- Risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien

Description de Fonction

Organisation : PC 333

Service : Service Touristique

Code : 06-A-FR

Fonction : Collaborateur au service touristique

Fonctions assimilées : Ouvrier non qualifié - Vestiairiste
Employé au service touristique (unilingue) - Hôtesse d'accueil, moniteur d'encadrement, guide, employé boutique

Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Chef de Département qui rapporte au Directeur.

2. BUT :

Accompagner, animer et encadrer les groupes de visiteurs afin qu'ils puissent réaliser une visite de qualité dans les mesures de sécurité requises.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'accompagnement, animation et l'encadrement des groupes de visiteurs :
 - prépare le matériel avant l'arrivée du groupe et s'équipe
 - accueille le groupe à son arrivée
 - équipe au besoin le groupe
 - donne les explications et anime
 - accompagne le groupe sur le site, lors du diner, ...

- Participe à l'entretien du site en ramassant les déchets, les mégots de cigarettes, ... et signale à son supérieur toute anomalie survenue

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- De l'encadrement des groupes de visiteurs dans les normes requises
- De l'animation du groupe de visiteurs
- De la participation à l'entretien du site

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la manipulation d'un matériel peut entraîner un accident (chute) d'un visiteur et entraîner ainsi une mauvaise image de l'entreprise et une perte et insatisfaction des clients
- Une mauvaise animation peut mener à une insatisfaction de clients et diminuer les visites

Ces erreurs sont visibles immédiatement.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire inférieur ou expérience équivalente
- Connaissance du site touristique
- Opérationnel après 1 mois
- Et/ou brevet d'aide-moniteur
- Et/ ou connaissance de l'escalade, spéléologie, plongée

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir faire respecter à tout moment et par tout le groupe les consignes
- Pouvoir assurer une animation de qualité
- Pouvoir rassurer une personne prise de vertige ou d'un sentiment de panique

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome lors de l'accompagnement et l'animation des groupes de visiteurs
- Est soumis aux procédures établies et consignes du site
- Fait appel à son supérieur en cas de doute dans une manipulation, lors d'un problème avec le groupe

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec ses collègues afin d'échanger des informations sur les parcours ou certaines expériences avec un groupe
- A des contacts réguliers avec son supérieur dans le cadre des consignes de travail

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de leur accompagnement et l'animation

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale parlée

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou coordination de mouvement lors de l'accompagnement sur le site

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- Et/ou pouvoir exécuter les parcours (étriers, parcours suspendu, en hauteur ...)

4.6.3. Circonstances de travail

- Des changements de température

4.6.4. Risque personnel

- Risque d'accident et de blessures (brûlure, chutes ...)

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Opérations
Code : 07-A-FR
Fonction : Collaborateur technique- entraîneur d'animaux
Fonction assimilée : Ouvrier polyvalent - Soigneur d'animaux
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur Adjoint Zoologique qui rapporte au Directeur Zoologique.

2. BUT :

Assurer le nourrissage, l'observation, la reproduction et l'entraînement des animaux afin de contribuer à la sauvegarde de certaines espèces et à l'attractivité du site par la rareté de certains animaux, leur spectacle ou la circulation libre dans le site de ceux-ci.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure les activités afférentes à la nurserie afin de permettre la reproduction de certaines espèces par l'élevage à la main ou par un élevage de substitution aux parents naturels :
 - établit, en concertation avec son supérieur, le planning d'élevage, la nourriture à donner, les éventuels risques de maladies,....
 - contrôle les incubateurs (température, humidité, éclosions d'œufs, ...)
 - prépare la nourriture des différentes espèces
 - pèse et nourrit chaque bébé

- Effectue l'entraînement des animaux ;
 - accompagne l'animal afin qu'il puisse acquérir des aptitudes (voler, nager, ...) conformes à son espèce
 - apprend à l'animal les comportements qui lui permettront d'acquérir un fonctionnement autonome (ou relativement autonome étant donné leur captivité) ou lors d'un spectacle
 - met en place des rapports de formation et les complète en suivant l'état de santé de l'animal

Berenschot Belgium

- Assure le nettoyage des enclos, le nourrissage et l'observation des animaux sous sa responsabilité :
 - nettoie à l'eau, ratisse le sable, enlève les excréments, ... des enclos
 - prépare la nourriture et distribue celle-ci aux animaux
 - observe le comportement des animaux afin de déceler tous signes de maladie, gestation, blessure, ...
 - prend d'initiative certaines mesures pour soigner l'animal ou fait appel au vétérinaire; tient informé son supérieur des actions entreprises

- Etablit un rapport journalier sur base du document prévu et y indique toutes les informations utiles au suivi de l'animal :
 - inscrit dans le document prévu toutes les notes et observations sur l'animal, ainsi que les éléments permettant de l'identifier comme date arrivée, date départ, décès, signes de reproduction, naissances, traitements, comportements, éléments extérieurs, poses d'identification, visites du vétérinaires, prise de plumes, ...
 - remet ces rapports hebdomadairement à sa hiérarchie

- Et/ou soutient les nouveaux collaborateurs :
 - donne une formation selon la procédure
 - répond aux questions
 - assure le suivi sur le terrain

- Et/ou assure les spectacles, visites et autres activités du site :
 - prépare le spectacle (matériel, animaux, personnel et aliments)
 - fournit des informations pour les visiteurs dans les deux langues
 - nettoie le matériel usagé (seaux) et de mettre pour la prochaine présentation
 - évalue avec le personnel les progrès du spectacle, le comportement des animaux, réalise des rapports sur demande
 - accompagne les séances de photos avec les animaux

4 CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- Des soins apportés aux animaux à la nurserie
- De l'entraînement de différents animaux
- De la propreté des enclos et autres lieux où se trouvent les animaux
- Du nourrissage adéquat des animaux de son secteur
- De l'observation et du rapport journalier sur le suivi de l'animal
- De l'organisation de spectacle ou visite

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans les soins apportés aux animaux (planning de la nourriture, quantité, chaleur, ...) peut entraîner la mort de ceux-ci
- Une erreur dans l'entraînement d'un animal peut entraîner des risques de morsures ou sa fuite
- Une erreur dans l'alimentation, la conformité des enclos et des alentours peut entraîner des conséquences pour l'animal en termes de maladie, de blessure et même de mort et, par conséquent entraîner des pertes financières pour le site en fonction de la rareté de l'animal
- Une erreur dans l'organisation du spectacle ou de la visite peut entraîner du mécontentement des visiteurs

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :

- ---

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Bonne connaissance des animaux de son secteur
- Bonne connaissance des techniques de l'élevage selon les espèces
- Bonne connaissance des techniques d'entraînement selon les espèces
- Connaissance des incubateurs
- Opérationnel après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir déterminer les éléments essentiels d'un élevage d'une espèce (alimentation, rythme, contre-indications, ...)
- Pouvoir identifier tout signe inhabituel chez un animal, pouvoir le signaler à temps et/ou prendre des mesures adéquates

Berenschot Belgium

- Pouvoir entraîner un animal
- Pouvoir expliquer aux clients les règles à respecter pour les animaux

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières tout en respectant les horaires spécifiques de chaque animal
- Est soumis aux consignes du Parc, aux consignes envers les visiteurs et aux directives de travail
- Peut faire appel seul au vétérinaire ou changer un régime alimentaire d'un animal mais en informe son supérieur et fait appel à lui en cas de doute.

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts journaliers avec ses supérieurs pour se concerter sur les bébés de la nurserie et les autres animaux du Parc
- A des contacts occasionnels avec les soigneurs d'animaux et autres entraîneurs dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts réguliers avec le vétérinaire lorsqu'un animal est blessé, malade, ...
- A des contacts avec les visiteurs du Parc lors de spectacles ou visites guidées

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée
- Connaissance d'une troisième langue parlée est un atout

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors de la manipulation des animaux

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Peut porter la nourriture des animaux quotidiennement

4.6.2. Position difficile

- Position courbée quotidienne lors du nourrissage ou entraînement des animaux

4.6.3. Circonstances de travail

- Des changements de température
- Bruit des animaux
- Saleté des cages

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessure physique par les morsures, coups des animaux, risque de maladie transmise par un animal (ex : H5N1) et risque d'allergies avec la poussière et les produits d'entretien

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Entretien
Code : 07-B-FR
Fonction : Collaborateur technique – ouvrier qualifié
Fonctions assimilées : Ouvrier polyvalent - qualifié, magasinier
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Responsable Technique qui rapporte à l'Administrateur délégué.

2. BUT :

Entretien et réparer le matériel des installations techniques du site et des ses infrastructures afin de garantir un site opérationnel au quotidien.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Entretien et dépanne les attractions/ matériel du site:
 - analyse la ou les causes des dysfonctionnements rencontrés
 - procède aux réparations avec les outils appropriés
- Aménagement de nouvelles installations ou matériel sur le site:
 - émet des suggestions d'installation ou de matériel
 - installe en partie les nouvelles installations ou matériel
 - effectue des travaux d'aménagement de nouvelles installations ou matériel
 - fait éventuellement appel à des sous-traitants pour des travaux plus conséquents
- Effectue des travaux divers de maintenance:
 - effectue les travaux de plafonnage, plomberie, carrelage, électricité, maçonnerie...
- Veille à la suffisance des stocks de pièces et de matériel et transmet les besoins au responsable qui effectuera la commande :
 - transmet la nécessité des commandes à son responsable

Berenschot Belgium

- réceptionne les livraisons et signale des anomalies
- stocke les pièces
- fait approuver les factures par son responsable

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- Du bon fonctionnement des attractions au niveau de son degré d'expertise
- L'aménagement de nouveau matériel ou installation
- De la qualité des travaux de maintenance réalisés
- Du suivi du stock de matériel

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la maintenance des installations du site peut entraîner une insatisfaction des visiteurs, augmenter le risque d'accident ou engendrer des coûts de réparation
- Une erreur dans le suivi du stock du matériel peut entraîner une rupture de stock et des coûts supplémentaires

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Connaissance technique dans un domaine précis (électromécanique...)
- Connaissance pratique de l'électricité, de la mécanique, de la plomberie, de la maçonnerie et de la serrurerie
- Opérationnel après 6-12 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir trouver la cause des pannes et les solutionner dans un délai court
- Pouvoir régler les imprévus et travaux variés du site

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans la réalisation quotidienne de son travail
- Est soumis aux consignes de sécurité et aux directives de son responsable hiérarchique

Berenschot Belgium

- Fait appel à son responsable pour la répartition de son travail et en cas de difficulté rencontrée ou lors de réparations importantes qui demandent un investissement (temps – argent)

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts journaliers avec ses collègues concernant les réparations à effectuer
- A des contacts journaliers avec son responsable hiérarchique pour la répartition de son travail et les problèmes rencontrés

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts hebdomadaires avec les livreurs lors des livraisons de matériel

4.4.3. Langues étrangères :

- --

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvements lors des réparations

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Port quotidien du matériel et des outils de travail

4.6.2. Position difficile

- Travaille régulièrement dans des positions courbées, à genou, ... lors des travaux techniques et mouvement répétitif lors de certaines réparations

4.6.3. Circonstances de travail

- Bruit important lors de l'utilisation du matériel de travail, nécessite de porter des EPI (casque)
- Saleté

4.6.4. Risque personnel

- Risque d'accident dans l'utilisation d'outil de travail, de chute lors de travaux en hauteur, risque de maladie due à la respiration des poussières et des blessures (copeaux, contact avec des produits « toxiques » (peinture, polyester))

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Touristique
Code : 08-A-FR
Fonction : Collaborateur technique - chauffeur C-D-E avec/sans remorque
Fonctions assimilées : Ouvrier polyvalent - chauffeur C-D-E avec/sans remorque, jardinier
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Responsable au Service Touristique qui rapporte au Responsable d'Exploitation.

2. BUT :

Transporter les visiteurs en dispensant éventuellement un commentaire afin de réaliser une visite de qualité.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure le transport des visiteurs et dispense un commentaire :
 - assure l'accès des visiteurs au véhicule pour la visite
 - contrôle les tickets de visite avant l'embarquement
 - assure un commentaire adapté
 - assure le transport des visiteurs du départ à la fin de la visite
 - assure occasionnellement d'autres transports de personnes
- Assure le nettoyage et l'entretien du véhicule ainsi que des alentours :
 - assure le nettoyage du véhicule
 - vérifie différents paramètres de son véhicule (huile, eau, air, attelage, feux, sièges, portières,...)
 - assure le nettoyage du quai de départ
- Assure différents autres travaux occasionnels
 - assure différents petits travaux d'entretien ou de réparation du site (clôtures,...)

Berenschot Belgium

- assure occasionnellement en remplacement le transport des visiteurs dans un autre véhicule (ex : tram)

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- du commentaire de base
- du transport des visiteurs
- de la vérification de son véhicule avant la visite
- du respect du timing de la visite
- de la sécurité des visiteurs durant la visite
- de la propreté du véhicule et du quai de départ

4.1.2. Conséquences :

- Une mauvaise gestion du timing de la visite peut amener un problème organisationnel des différentes visites
- Un mauvais commentaire aux visiteurs peut entraîner du mécontentement du client et impacter sur l'image de l'attraction et impacter la recommandation positive de l'attraction
- Une mauvaise gestion de la sécurité des visiteurs ou de la vérification de son véhicule peut entraîner des pannes lors de la visite et peut amener à un accident

Cette erreur est visible immédiatement.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- En possession du permis D/E
- Connaissance des commentaires à dispenser durant la visite
- Opérationnel après quelques mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir répondre aux questions des visiteurs sur le Réserve, les animaux
- Pouvoir garder l'attention du groupe durant la visite

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome pour la conduite du véhicule
- Est soumis aux consignes liées à la sécurité, aux commentaires à donnés, procédures et au timing
- Fait appel à son responsable en cas de panne, incident majeur

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts journaliers avec ses collègues dans le cadre d'activités communes ou d'échanges d'informations
- A des contacts hebdomadaires avec le service technique (Responsable Service Technique, Chef d'équipe) concernant les véhicules (entretien, problèmes,...) avec le Chef d'Equipe pour les consignes ou constatations sur les animaux et les infrastructures de la Réserve d'Animaux Sauvages
- A des contacts journaliers avec le responsable au service touristique pour connaître le nombre de visiteurs, la répartition du rôle (ordre de départ) ainsi que la langue de la visite à dispenser, pour les consignes dans le cadre de visites spéciales ou d'évènements

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour leur donner les commentaires de la visite

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée pour le commentaire de la visite

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement pour conduire le véhicule

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- ---

4.6.2. Position difficile

- Travaille dans la même position lors de la conduite du véhicule durant 7 à 8 h

4.6.3. Circonstances de travail

- ---

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Opérations
Code : 09-A-FR
Fonction : Secouriste breveté
Fonction assimilée : Secouriste
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du chef d'équipe ou responsable.

2. BUT :

Administrer les premiers soins aux personnes présentes sur le site et veiller à la disponibilité et conformité des médicaments et autres produits utiles à ces soins afin d'intervenir le plus rapidement pour tout problème médical.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Administre les premiers soins aux visiteurs et aux membres du personnel du site :
 - soigne les visiteurs ou les membres du personnel du site dans l'infirmierie ou sur un endroit du site si l'état le nécessite
 - appelle une ambulance après l'accord de la personne concernée
 - établit les documents administratifs prévus et y mentionne les données utiles (ex : faits, soins donnés, suivi de l'hôpital,...) afin d'établir un rapport d'incident
 - demande au visiteur après avoir reçu les soins de remplir un document relatant les faits

- Veille à l'hygiène et à la propreté des locaux et du matériel de l'infirmierie :
 - stérilise le matériel avant de le ranger
 - nettoie les véhicules et matériel d'intervention (voiturette, brancard,...)
 - s'assure que les locaux de l'infirmierie soient propres

- Veille à la disponibilité et à la conformité des produits et médicaments :

Berenschot Belgium

- vérifie le contenu des trousse de secours présentes sur le site et vérifie les dates de péremption des produits et médicaments
 - s'assure que le stock de l'armoire de l'infirmierie soit suffisant et à jour et prévient au besoin le responsable de l'infirmierie si il faut commander de nouveaux produits et médicaments
 - vérifie les dates de péremption des produits et médicaments de l'armoire de l'infirmierie
-
- Se montre visible sur le site avec une trousse de secours en cas d'évènements particuliers afin d'assurer une présence plus rapide

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- des soins apportés aux visiteurs et aux membres du personnel du site
- de l'accomplissement d'actes administratifs complets et précis
- de la propreté des locaux des soins
- de la conformité des produits et médicaments administrés aux visiteurs et aux membres du personnel du site

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans les soins prodigués aux personnes ou dans l'évaluation de l'urgence médicale peut entraîner des dommages parfois graves pour les visiteurs et impacter sur l'affluence des visiteurs

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou la plupart du temps à court terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Détenteur du brevet de secouriste Croix-Rouge
- Détenteur du badge ambulancier Aide Médicale Urgente et recyclage annuel
- Opérationnel dans la fonction après quelques mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir identifier le soin ou l'acte appropriés à effectuer en fonction de l'état de santé de la personne
- Pouvoir décider de la gravité de la situation et faire appel à l'ambulance

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis à la procédure d'appel d'ambulance, aux procédures internes et au secret médical
- Est autonome dans le choix du soin le plus approprié à l'état de santé de la personne
- Fait appel à son chef en cas de doute et pour offrir une compensation éventuelles

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable pour un échange d'information concernant les évènements survenus sur le site ayant impliqué l'intervention de soins médicaux
- A des contacts quotidiens avec le service sécurité dans le cadre d'une collaboration permettant d'intervenir à bon escient aux incidents du site nécessitant des soins médicaux
- A des contacts avec le service personnel lorsqu'un membre du personnel a un accident de travail sur le site

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs qui ont besoin de soins médicaux
- A des contacts ponctuels avec le service d'urgence et les hôpitaux lorsque l'état du personne nécessite leurs interventions

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de base de la deuxième langue nationale et d'une troisième langue parlée

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvement lors des soins

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porte occasionnellement les personnes sur un brancard

4.6.2. Position difficile

- Travailler occasionnellement dans des positions difficiles lors des interventions sur le site

4.6.3. Circonstances de travail

- Occasionnellement des changements de température lors d'intervention sur le site

4.6.4. Risque personnel

- Risque occasionnel de contagion d'une pathologie transmise par un patient

Description de Fonction

Organisation : PC 333

Service : Touristique

Code : 10-A-FR

Fonction : Collaborateur au service touristique – accueil - point de vente

Fonctions assimilées : Collaborateur au service touristique (multilingue)- hôtesse d'accueil, moniteur d'encadrement, employé boutique, guichetier, caissier

Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du responsable touristique qui rapporte au responsable opérations

2. BUT :

Accueillir et renseigner des visiteurs afin de leur donner toutes les informations nécessaires, obtenir un maximum de réservation et contribuer à un service de qualité.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Accueille et informe les visiteurs de toutes les possibilités d'attractions et de combinaisons proposées par le site :
 - répond à toutes les questions du visiteur en rapport avec sa visite, les possibilités d'attractions, la tarification proposée
 - encaisse les entrées et délivre les tickets
 - remplit les factures à la demande du visiteur
 - explique le déroulement de la journée et les éventuelles règles de sécurité du parc
 - fait remplir éventuellement les documents liés à la sécurité aux visiteurs
 - rend les effets personnels des visiteurs sur leur demande
- Traite les appels téléphoniques et les e-mails :
 - répond aux demandes d'information (prix, formalités pratiques...) par mail ou téléphone
 - encode ou prend note des réservations

Berenschot Belgium

- filtre éventuellement les appels à destination de la direction et prend note des messages au besoin
- Veille au suivi de sa caisse :
 - vérifie le fond de caisse
 - établit la clôture de sa caisse, note s'il y a des anomalies et cherche à les solutionner
- Et/ou soutient les nouveaux collaborateurs :
 - donne une formation selon la procédure
 - répond aux questions
 - assure le suivi sur le terrain
- Et/ou apporte un support dans le bar/snack
 - sert et encaisse les clients
 - débarrasse les tables et les nettoie
 - fait tourner le lave-vaisselle et range la vaisselle
 - apporte un soutien aux moniteurs et étudiants occupés au bar/snack
 - assure le suivi du stock ; vérifie le stock et tient l'inventaire à jour, se concerta avec le responsable pour le choix des fournisseurs, passe commande auprès des fournisseurs désignés, réceptionne, approuve et range les commandes dans le stock et transmet les commandes au responsable pour approbation
- Et/ou assure la vente et gestion d'objets souvenir :
 - réassortit les étagères, aménage les vitrines et nettoie les vitrines et les étagères de la boutique
 - informe les visiteurs sur les caractéristiques des produits vendus
 - encaisse l'argent des ventes des produits « souvenir »
 - vérifie le nombre et le bon état des produits livrés en fonction du bon de livraison et de la facture
 - étiquette les marchandises au prix communiqué par la responsable boutique et billetterie
- Et/ou collabore à la fermeture du site :
 - répartit les tâches de nettoyage entre les personnes et étudiants et apporte son soutien
 - veille à la fermeture des portes et lumières avant de quitter le site

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'accueil et informations données aux visiteurs
- du traitement des appels téléphoniques et des e-mails
- du suivi des caisses de l'accueil
- et/ou du soutien apporté au bar/snack
- et/ou de la vente et gestion de la boutique souvenir
- et/ou du nettoyage et de la fermeture des portes et lumières lors de la fermeture du site

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans l'accueil, le traitement des appels et mails peut entraîner un mécontentement et une perte des clients
- Une erreur dans les caisses peut entraîner des pertes financières et des statistiques faussées pour la direction
- Et/ou une erreur dans la gestion du bar/snack ou boutique souvenir peut entraîner des ruptures de stock, des coûts inutiles, des files d'attentes, ...

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :

- ---

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau de l'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Connaissances en bureautique (Word, Excel, Outlook)
- Connaissances des procédures administratives
- Connaissances des attractions du parc et de la tarification
- Connaissances des éventuelles règles de sécurité du parc
- Opérationnel après 1 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir garder un contact aimable avec les clients à tout moment
- Pouvoir éviter et déceler les erreurs des caisses dans la masse des opérations réalisées
- Pouvoir organiser son travail malgré les imprévus, tâches quotidiennes et demandes du client

Berenschot Belgium

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux consignes du Parc, aux consignes envers les visiteurs et aux directives de ses responsables
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières
- Fait appel à son supérieur en cas de doute ou en cas d'un client mécontent difficile à satisfaire

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec les collègues concernant des échanges d'informations pratiques sur l'organisation journalière
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les appels et courriers, les tâches à réaliser et les clients mécontents

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs dans le cadre de l'accueil et de transmission d'information
- A des contacts quotidiens éventuels avec les fournisseurs concernant les commandes de la partie à charge

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlé et écrit
- Connaissance d'une troisième langue parlée et écrite est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Précision lors des transactions aux caisses

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- Pics d'affluence de personnes à l'accueil

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : CP333
Service : Opérations
Code : FB-11-A-FR
Fonction : Responsable d'équipe/ Team Leader
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du responsable du service qui rapporte à l'administrateur délégué.

Donne des directives aux collaborateurs techniques (6 ETP + étudiants en saisons).

2. BUT :

Coordonner et répartir le travail d'entretien (jardinage, nettoyage...) entre les collaborateurs et participer aux activités afin d'assurer le lien entre le responsable du service et les collaborateurs et garantir l'efficacité du travail réalisé.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Coordonne le travail des collaborateurs
 - Reçoit les bons de travail de son responsable
 - Décide en collaboration avec son responsable de la répartition du travail pour les collaborateurs
 - Transmet les instructions de travail aux collaborateurs
 - Vérifie la bonne exécution du travail des collaborateurs
- Supervise les activités de son équipe
 - Rapporte à son responsable les problèmes liés au personnel (qualité de travail, conflits, ...) afin d'y apporter un suivi
 - Vérifie avec son responsable les plannings des collaborateurs et coordonne avec lui les absences de chacun
 - S'assure de la bonne utilisation du matériel par chacun des collaborateurs
- Effectue les travaux d'entretien (jardinage, nettoyage, entretien...)
 - Entretien les jardins de tous les secteurs du Parc
 - Réalise les plantations nécessaires
 - Elimine la vermine (lutte chimique et biologique)

Berenschot Belgium

- Effectue les arrosages, le nettoyage du site ...
- Effectue des petits élagages et travaux de réparations ou d'entretien du site
- Vide les poubelles, nettoie les détritrus et veille à la sécurité globale

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de la formation des collaborateurs
- de la bonne utilisation du matériel
- de l'accueil des nouveaux collaborateurs et des étudiants
- de l'efficacité des collaborateurs dans la réalisation des travaux demandés
- de la qualité du travail d'entretien réalisé

4.1.2. Conséquences :

- Un mauvais entretien du Parc qui peut entraîner des coûts au niveau de l'achat de nouveau matériel et une mauvaise image pour les visiteurs
- Une mauvaise formation qui entraîne une diminution de l'efficacité
- Un mauvais planning qui entraîne des absences de personnel trop importantes

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs et aux étudiants.

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur
- Expérience préalable de 1 an
- Connaissance approfondie dans son domaine technique (botanique ...)
- Connaissance pratique de la manipulation des outils et engins utilisés
- Connaissance en gestion de conflits et management de proximité
- Opérationnel après 3 à 6 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir gérer le planning des collaborateurs afin de s'assurer de la présence en suffisance de ceux-ci
- Pouvoir gérer les travaux à réaliser en fonction des conditions climatiques

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux normes de sécurité et aux directives émanant de la hiérarchie
- Est autonome dans la réalisation de son travail quotidien
- Fait appel à son responsable lors d'un problème sur le travail à réaliser ou avec son équipe

Berenschot Belgium

Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts journaliers avec l'ensemble des collaborateurs et son responsable pour le bon déroulement de la journée

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts fréquents avec les visiteurs pour des questions sur son domaine technique
- A des contacts fréquents avec les fournisseurs lors des livraisons de produits

4.4.3. Langues étrangères :

- --

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Coordination de mouvements lors de l'utilisation des outils et des travaux techniques

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- Porte hebdomadairement des charges allant jusqu'à 20kg

4.6.2. Position difficile

- Position difficile lors de la taille de certaines haies
- Travaille dans des positions courbées ou à genoux

4.6.3. Circonstances de travail

- Variation de température

4.6.4. Risque personnel

- Risque de blessures plus ou moins importantes selon le type de matériel utilisé
- Risque d'allergies aux plantes ou aux produits utilisés (pesticides, herbicides, ...)
- Risque de chute lors de l'élagage

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Touristique
Code : 12-A-FR
Fonction : Collaborateur au service touristique – accompagnateur
Fonctions assimilées : Collaborateur au service touristique- guide
Animateur
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du responsable touristique qui rapporte au responsable opérations

2. BUT :

Préparer et assurer les visites afin de contribuer à la diffusion de l'information de façon pédagogique et éducative et garantir une visite de qualité aux visiteurs.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'accueil et la visite du site touristique :
 - accueille les personnes et propose les dépliants informatifs dans les langues cibles
 - vérifie la planification de la visite
 - veille à communiquer les éventuels points de rendez-vous des groupes
 - anime la visite dans les langues cibles et selon l'horaire
 - donne des explications sur les sites visités et répond aux diverses questions des visiteurs
 - assure la sécurité des personnes et la logistique de la visite (lumières, portes...)
- Assure la préparation des visites :
 - fixe l'organisation pratique de la journée des groupes (planification de l'horaire, occupation des lieux, réserver les autres services de l'attraction,...) et se concerta avec ses collègues
 - prévoit et prépare le matériel nécessaire pour les visites
 - occasionnellement, participe à la création d'outils pédagogiques dans le cadre des visites et/ou collecte des informations supplémentaires sur le site

Berenschot Belgium

- Participe au besoin à la petite maintenance du site :
 - effectue des remplacements du matériel défectueux (ampoules, panneaux ...) et assure le nettoyage partiel (ramasse les déchets)
 - appelle au besoin le personnel d'entretien ou corps de métier pour des réparations plus importantes

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de la préparation de la visite
- de l'accueil des personnes
- du respect des horaires, de l'exactitude des explications durant les visites
- d'assurer un commentaire adapté et dans plusieurs langues
- de la sécurité des visiteurs durant la visite
- de la participation à la petite maintenance du site

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans les horaires et explications pourrait entraîner des retards et un mécontentement du client et impacter la fidélisation de la clientèle
- Une mauvaise gestion de la sécurité des visiteurs ou un manque d'attention peut amener à un accident, peut porter préjudice aux animaux du parc
- Une erreur dans la maintenance pourrait entraîner une indisponibilité de certains sites

Les conséquences de ces erreurs sont visibles immédiatement et à court terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Connaissance des commentaires à dispenser
- Connaissance de base dans la gestion de groupes ou les techniques d'animation
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir assurer l'animation et la sécurité du groupe de visiteurs (conflits, accidents...)
- Pouvoir garder l'attention du groupe durant la visite
- Pouvoir coordonner et réorganiser dans les délais le déroulement de la visite

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation et l'animation de la visite
- Est soumis aux instructions de sécurité et d'horaire, aux commentaires à donner, aux directives de son responsable direct et aux demandes du client

Berenschot Belgium

- Fait appel à son responsable en cas de problème avec le groupe ou question spécifique (fermeture d'un accès, accident...)

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable et ses collègues, tant guides que autres fonctions (caisses, repas...) pour échanger et se coordonner sur l'organisation des visites

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts journaliers avec les visiteurs pour des échanges d'informations concernant les explications et questions
- A des contacts hebdomadaires avec les enseignants dans le cadre de la préparation du programme des visites, selon les cas

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance parlée de la deuxième langue nationale
- Connaissance d'une troisième langue est un atout

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- Variations de températures lors des visites

4.6.4. Risque personnel

- Risque de chutes lors de la visite et risque éventuel de blessure physique par les
* morsures, coups des animaux

Description de fonction

Organisation : PC 333

Service : Administration

Fonction : Collaborateur Backoffice

Fonction assimilées : Collaborateur commercial/marketing
Collaborateur relations publiques
Collaborateur administratif et/ou financier

Code : 13-A-FR

Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION

Dépend du Chef du Back Office ou d'un Manager qui dépendent respectivement d'un Manager, du Directeur général ou de l'Administrateur délégué.

2. BUT

Réaliser différentes tâches d'assistance afin de contribuer à la vente de tickets et à leur traitement.

3. ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assure le fonctionnement des caisses à l'entrée et dans le parc, du réseau d'ordinateurs et des PC dans les bureaux :
 - installe les PC des caisses au début de la saison à l'information de l'entrée du parc, les connecte au réseau, les programme et les range à la fin de la saison
 - associe les codes PLU aux réductions et aux promotions définies par les services Marketing et Sales dans le système des caisses, et traite les résultats de l'action ou de la promotion dans le reporting financier
 - intervient en cas de problèmes avec le fonctionnement des caisses et des PC dans les bureaux

- Remplit les caisses des fonds nécessaires et traite les fonds reçus :
 - prépare les fonds de départ et prévoit la présence de monnaie supplémentaire
 - trie, contrôle et compte (mécaniquement) les fonds reçus, encode et traite les données sur le PC
 - compare chaque jour les données des caisses du réseau avec les données obtenues de la caisse principale et rectifie les différences rencontrées

Berenschot Belgium

- **Traite et planifie les demandes de réservation pour des groupes, traite les tickets pour la prévente, auprès de points de vente externes, traite les demandes de sponsoring, ... :**
 - réalise la confirmation de la demande dans le système, l'imprime et l'envoi en interne et en externe, et suit le paiement par le biais de la comptabilité
 - rédige des rapports
 - établit le planning des réservations de groupes et se concerte avec les personnes concernées (guides, partenaires, ...)
 - assure l'envoi de nouveaux tickets et la réception de tickets non vendus dans des points de vente externes, effectue les suivis nécessaires et assure la facturation des tickets vendus
 - traite des demandes de sponsoring et envoie les tickets

- **Effectue des tâches comptables, rédige et contrôle des rapports :**
 - comptabilise les recettes journalières et les factures d'achat, et établit le rapport Seasonal Labour
 - rédige chaque semaine par point de vente du parc un rapport avec le coût de personnel par rapport au chiffre d'affaires
 - comptabilise les nombres de visiteurs et les chiffres de vente par point de vente, les contrôle et établit chaque jour le Daily Operating Report (DOR)
 - rédige des rapports en matière de réservations, ... pour le service commercial

- **Accomplit des tâches administratives et d'assistance**
 - commande du matériel de bureautique pour le parc ; surveille le stock minimal, passe les commandes nécessaires chez les fournisseurs habituels, contrôle la livraison et stocke le matériel
 - répond à des questions de clients en matière de réservations, de tickets, ...
 - répond au téléphone
 - classe les documents
 - ...

4. CRITÈRES

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1 Influence

Est responsable :

- de la rédaction de rapports (financiers), notamment du DOR, du rapport Seasonal labour, des réservations, ...
- du fonctionnement général des PC et du fonctionnement opérationnel du réseau dans le parc
- de la comptabilisation des factures d'achat et des recettes journalières
- d'un stock suffisant de matériel de bureau pour le parc
- de l'installation et du bon fonctionnement des caisses
- de la présence des fonds de départ nécessaires et de la monnaie pour les caisses, ainsi que du contrôle des fonds reçus
- du traitement et du planning des demandes de réservation pour des groupes, du traitement des tickets en prévente, aux points de vente externes, du traitement des demandes de sponsoring

4.1.2 Conséquences

- Des erreurs pendant les tâches comptables peuvent entraîner un non-paiement ou un retard de paiement des fournisseurs et peuvent ainsi avoir des conséquences juridiques
- Une action incorrecte pendant des activités aux caisses ou sur le réseau peut avoir des conséquences économiques et opérationnelles pour le fonctionnement du parc
- Des erreurs dans le traitement de tickets envoyés aux clients ou dans le traitement et le planning des demandes de réservation pour des groupes, dans le traitement des fonds de caisse, ... peuvent entraîner l'insatisfaction de clients et peuvent également avoir des conséquences économiques

Les conséquences sont visibles directement ou à court terme.

4.1.3 Aptitudes à diriger

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Connaissance de base en comptabilité
- Connaissance de la législation et des directives comptables
- Connaissances approfondies en informatique (gestion de réseau)
- Connaissance du système de caisse et de tickets, des compteuses
- Connaissance des différents tickets et de leurs tarifs
- Connaissance des logiciels habituels
- Opérationnel après 6 à 12 mois

4.3 Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1. Résolution de problèmes

- En tant qu'aide de première ligne, résoudre rapidement les problèmes liés aux programmes, aux PC, aux caisses, aux compteuses et au réseau d'ordinateurs dans le parc
- Suivre les retards de paiements de tickets vendus en prévente, identifier et résoudre les déficits de caisse
- Traiter et résoudre les plaintes de clients
- Planifier les réservations pour des groupes en collaboration avec des partenaires externes

4.3.2 Liberté d'action

- Est soumis aux règles prédéfinies, aux procédures et délais (pour la rédaction de rapports et le traitement des factures, ...)
- Est autonome pour passer des commandes de bureautique dans le respect d'un budget déterminé et déterminer la quantité de fonds de départ des caisses
- Fait appel au chef pour des questions financières (achats importants, en cas de différences de caisse inexplicables, pour autoriser des ristournes supplémentaires, retirer ou mettre des fonds dans le coffre-fort, ...)

4.4. Communication

4.4.1. Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec la hiérarchie pour l'échange d'informations et une concertation
- A des contacts quotidiens avec des collègues de son service et d'autres services (sur la comptabilité, le responsable financier et le responsable IT du Groupe, la caisse, le restaurant, le service technique, ...) pour l'échange d'informations et une concertation

4.4.2 Contacts externes

- A des contacts quotidiens avec des partenaires externes et des clients en matière de planifications, de tickets, de réservations, ...
- A des contacts quotidiens avec des fournisseurs de matériel de bureautique et d'autres fournisseurs concernant des factures.
- A des contacts occasionnels avec le gestionnaire système du système de caisse

4.4.3 Langues étrangères

- La connaissance orale et écrite de la deuxième langue nationale est requise pour les contacts externes

4.5 Aptitudes spécifiques

- Précision

4.6 Inconvénients

4.6.1 Poids

- ---

4.6.2 Position

- ---

4.6.3 Conditions de travail

- ---

4.6.4 Risque personnel

- ---

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Opérations
Code : 14-A-FR
Fonction : Chef d'équipe exploitation
Fonctions assimilée : Chef d'équipe
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du contremaître ou responsable touristique qui rapporte au responsable technique ou opérations
Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (5-20 ETP)

2. BUT :

Coordonner et diriger une équipe de collaborateurs afin de garantir le bon déroulement de l'ouverture, du fonctionnement et de la fermeture du site en respectant la sécurité et la propreté

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'ouverture et la fermeture du site :
 - vérifie la sécurité et la propreté du site
 - solutionne les problèmes techniques par lui-même ou avec le service technique
 - peut décider de fermer une partie du site en cas de problème non résolu
 - vérifie les files d'attente afin de s'assurer du flux dans les files et informe son responsable au besoin
 - répond aux sollicitations des visiteurs et peut être amené à solutionner des problèmes rencontrés (mécontentement, remboursement...) ou fait appel au service sécurité
 - effectue éventuellement des rapports d'incidents survenus durant la journée (attractions, collaborateurs, visiteurs...)

- Coordonne l'équipe :
 - donne les instructions et répartit ses collaborateurs
 - forme les nouveaux collaborateurs à leurs tâches
 - vérifie la présence et le travail des collaborateurs

Berenschot Belgium

- peut être amené à réaliser le planning seul ou en collaboration avec son responsable
 - assure un nombre optimal de collaborateurs par poste et adapte le planning en fonction des absences
 - participe ou organise des réunions d'équipes avec son responsable et ses collaborateurs pour informer de la situation et des difficultés rencontrées
- Et/ou effectue le suivi administratif de son équipe :
 - contrôle les pointages de son équipe
 - réalise seul ou avec son responsable le planning de son équipe
 - transmet les documents sociaux au département RH (congrés, maladie, ...)
 - vérifie avec son responsable les besoins en personnel et en assure la demande auprès de la société d'intérim
 - donne un avis sur les candidats recrutés

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de la fermeture/ouverture du site dans le respect de la propreté et sécurité
- de la coordination de son équipe (formation, répartition, instructions...)
- et/ou du suivi administratif de son équipe

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la fermeture et ouverture des attractions peut entraîner des retards, des risques d'accidents et du mécontentement des visiteurs
- Une erreur de la formation des opérateurs peut entraîner des accidents
- Une gestion inadaptée du nombre de collaborateurs peut avoir une conséquence financière sur le budget

Ces erreurs sont visibles immédiatement ou à court terme.

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles aux opérateurs (5-20 ETP).

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3 ans
- Connaissance du fonctionnement de chaque attraction
- Connaissance des procédures internes en cas d'accident
- Connaissance en gestion de conflits et management de proximité
- Opérationnel après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir établir le planning des opérateurs afin de s'assurer qu'il y ait un opérateur formé à chaque attraction
- Pouvoir traiter plusieurs problèmes en même temps
- Pouvoir résoudre les conflits avec les clients
- Pouvoir faire respecter les consignes de sécurité

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux normes de sécurité, aux procédures du site liées à l'ouverture et fermeture ainsi qu'aux directives émanant de la hiérarchie (évacuation des attractions, événement inhabituel, gestion des plannings au niveau budgets,..)

Berenschot Belgium

- Est autonome pour l'ouverture et la fermeture du parc ainsi que pour la coordination du personnel durant la journée
- Fait appel à son responsable en cas de problème important (plainte client / problème technique), en cas de problème de planning ou de conflit avec un collaborateur

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec l'ensemble de son équipe et son responsable pour le suivi du personnel et le bon déroulement de la journée

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les visiteurs pour des renseignements et occasionnel pour des résolutions de problèmes ou conflit

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale afin de se faire comprendre pas les visiteurs (parlé)

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

✶

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Touristique
Code : 15-A-FR
Fonction : Assistante de direction
Fonction assimilée : Secrétaire de direction
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur de site
Peut donner des directives opérationnelles à 1 collaborateur.

2. BUT :

Assurer l'administration et coordination du personnel et effectuer diverses tâches de soutien (secrétariat, promotion...) afin d'assister la direction dans la gestion quotidienne du site

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure le suivi administratif du personnel du site :
 - organise le planning des collaborateurs et assure le remplacement en cas d'absence
 - répond aux sollicitations du personnel
 - encode les prestations et complète les contrats
 - collabore éventuellement avec la direction au recrutement, licenciement et évaluation des collaborateurs
 - commande éventuellement et distribue les documents administratifs (chèques repas, fiches de paies ...)
- Réalise diverses tâches de secrétariat :
 - traite les appels téléphoniques reçus
 - rédige des courriers/emails, compte rendus, PV de réunions
 - participe à des réunions selon le besoin
 - traite différents dossiers administratifs du site selon le besoin
- Participe à certaines activités du site en soutien :
 - réagit face aux imprévus rencontrés (ex : accident, intempéries)

Berenschot Belgium

- assure la coordination de groupes de visiteurs (accueil, planning, contact avec les autres sites ...)
- assure la représentation de l'attraction touristique dans le cadre de manifestations

- Et/ou participe à la gestion comptable du site :
 - vérifie les factures fournisseurs, fait approuver par son responsable, et vérifie le suivi du paiement
 - rédige les factures
 - assure la relance des paiements
 - vide le coffre et porte le contenu à la banque

- Et/ou coordonne et supervise le collaborateur :
 - forme la personne aux tâches
 - répartit le travail
 - vérifie les tâches réalisées

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- du suivi administratif du personnel
- des tâches de secrétariat
- des tâches de soutien réalisées
- et/ou des tâches comptables réalisées
- et/ou de l'encadrement de l'employé

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans le suivi du personnel pourrait entraîner des dysfonctionnements, mécontentement du personnel et visiteurs
- Une erreur dans les tâches de secrétariat peut entraîner des retards, du mécontentement des visiteurs
- Et/ou une erreur dans la gestion comptable peut entraîner des retards de paiement, une perte de temps et non fiabilité des états comptables

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court terme.

4.1.3. Diriger :

- Peut donner des directives opérationnelles à 1 personne

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Connaissance de la structure et fonctionnement du site touristique
- Connaissance des logiciels de bureautiques
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois à 1 an
- Et/ou connaissance de base en comptabilité et en administration de personnel

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir assurer une présence suffisante du personnel et adapter le planning
- Pouvoir organiser et régler les imprévus du site dans les plus brefs délais

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation de son travail
- Est soumis aux procédures concernant le suivi administratif du personnel et aux directives de son responsable direct
- Fait appel à son responsable en cas de problème majeur (fermeture d'un accès, accident, problème de planning...) ou entraînant une dépense financière (gestion comptable)

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs du site concernant l'organisation de la journée (planning, présence/absence...)
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches à réaliser, les événements du site et l'information venant des collaborateurs.

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation des journées, traitement de mail ou de téléphone et renseignements et/ou des factures
- A des contacts ponctuels avec d'autres attractions touristiques pour des renseignements ou une coordination de groupes
- Et/ou a des contacts mensuels avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant la gestion comptable

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite
- Connaissance d'une troisième langue parlée et lue est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches comptables

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Comptabilité
Code : 16-A-FR
Fonction : Comptable

Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Responsable Administratif qui rapporte au Directeur.

2. BUT :

Effectuer des tâches de comptabilité et fournir des informations financières correctes afin de respecter les obligations comptables légales et que les responsables puissent prendre des décisions financières ou stratégiques

3. TACHES PRINCIPALES :

- Encode diverses informations comptables :
 - encode les recettes du site, les factures ventes et achat,
 - encode la caisse courante
 - rentre les extraits dans la comptabilité
 - enregistre et réconcilie les salaires dans la comptabilité
 - analyse, réconcilie et apure les comptes
- Gère les coffres (lors de l'ouverture du parc) :
 - crée des fonds de caisses qui seront distribués aux responsables
 - enregistre les recettes
 - effectue les prélèvements du coffre
- Prépare les paiements :
 - réceptionne les factures
 - crée un fichier paiement
 - effectue les paiements via la caisse courante
- Effectue les rappels clients/fournisseurs :
 - contacte les clients et rédige les courriers de rappels
 - effectue les recherches pour réconcilier les factures et leur paiement

Berenschot Belgium

- **Elabore les documents légaux :**
 - prépare la déclaration mensuelle de TVA
 - prépare le rapport annuel
 - effectue les relevés statistiques mensuellement et trimestriellement
 - prépare la déclaration annuelle d'impôts sur les sociétés
 - prépare les audits aux clôtures fiscales et semestrielles

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- Du respect des obligations légales
- De la gestion correcte de l'argent au niveau du coffre
- De la transmission d'informations financières correctes concernant les comptes et leur analyse
- De l'élaboration des documents légaux
- Du paiement des factures fournisseurs
- Du recouvrement des factures clients impayées
- De l'analyse, la réconciliation et l'apurement des comptes

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la transmission des informations financières peut entraîner une mauvaise prise de décision par les responsables
- Une erreur dans le traitement des factures peut entraîner des pertes financières, du mécontentement des clients et fournisseurs
- Une erreur dans les déclarations légales peut entraîner des amendes financières

Ces types d'erreur sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience pratique de 1 an
- Connaissance en comptabilité
- Connaissance de l'impôt des sociétés
- Connaissance de la fiscalité
- Opérationnel après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir faire respecter les délais de transmission d'informations par les autres responsables sans pouvoir formel pour assurer une gestion correcte de la comptabilité

4.3.2. Liberté d'action :

- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières

Berenschot Belgium

- Est soumis aux normes comptables et légales, aux procédures internes de reporting et aux délais.
- Fait appel à son responsable pour approuver les obligations légales ou pour les problèmes rencontrés

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec les différents services du site concernant la facturation des groupes, les approbations des achats, l'imputation des investissements et charges, le cash.
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les problèmes rencontrés et obligations légales

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts réguliers avec les clients et les fournisseurs concernant les factures et les rappels ainsi que la banque concernant la gestion des comptes.

4.4.3. Langues étrangères :

- --

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Précision lors de l'exécution des tâches comptables

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

✦

Description de Fonction

Organisation : PC333
Service : Touristique
Code : 17-A-FR
Fonction : Responsable au service touristique
Fonctions assimilées : Responsable accueil, boutique, point de vente
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Responsable d'Exploitation qui rapporte au Directeur
Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP)

2. BUT :

Assurer la supervision et l'encadrement d'une équipe au service touristique afin de contribuer au bon déroulement du service et fournir un service de qualité aux visiteurs

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure l'encadrement de ses équipes :
 - établit le planning de ses équipes et détermine le nombre de personnel nécessaire
 - répartit et supervise le travail et donne les directives de travail
 - gère les conflits entre les collaborateurs et les conflits avec les clients qui n'ont pu être résolus par les collaborateurs
 - assure la formation des nouveaux collaborateurs
 - assure une présence physique sur le terrain
 - rédige éventuellement des procédures de travail
- Participe aux tâches de ses équipes :
 - répond aux demandes des clients
 - peut être amené à effectuer l'encodage et la coordination des réservations
 - peut être amené à achalander la boutique souvenir / présentoir
 - peut être amené à suivre et gérer le stock de matériel

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'encadrement et coordination de son équipe (formation, répartition, instructions...)
- et/ou de sa participation aux tâches :
 - du suivi du stock de matériel
 - de l'achalandage de boutique ou présentoir
 - de l'encodage et coordination des réservations

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans le planning peut entraîner des files aux services touristiques et des temps d'attente qui engendrent un mécontentement des visiteurs et une perte de clientèle
- Une erreur dans l'encadrement et la supervision des équipes peut entraîner un mécontentement des collaborateurs
- Une erreur dans le suivi du stock peut entraîner des ruptures de stock ce qui influencent le travail des services concernés et influencer les statistiques de l'entreprise

Ces erreurs sont visibles à court ou moyen terme

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5-20 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience de 2 – 3 ans
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Connaissance du fonctionnement du service
- Opérationnel après 6 mois

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir organiser son travail malgré les sollicitations, demandes et priorités
- Pouvoir motiver ses collaborateurs
- Pouvoir prendre des décisions rapides pour faire face aux imprévus

4.3.2. Liberté d'action :

Berenschot Belgium

- Est soumis aux procédures de réservations, consignes de sécurité et consignes du responsable d'exploitation ou du directeur général
- Est autonome dans l'organisation de ses tâches journalières
- Fait appel à son responsable pour toute question ayant une implication budgétaire ou pour toute question relative au personnel qui sort du cadre de l'organisation pratique

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec ses responsables hiérarchiques et lui soumet les problèmes rencontrés
- A des contacts quotidiens avec les membres de son équipe concernant la répartition du travail, formations et directives
- A des contacts hebdomadaires avec le service technique dans le cadre de problèmes techniques rencontrés

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de la journée, pour répondre aux demandes d'information, ...
- A des contacts mensuels avec les fournisseurs lors des livraisons de marchandise.

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite pour assurer les réservations et accueil des clients
- Connaissance d'une troisième langue parlée et lue pour l'accueil des clients est un atout

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de fonction

Organisation : PC 333

Service : Maintenance

Fonction : Contremaître Maintenance technique

Fonctions assimilées : Contremaître/ Chef technique

Code : 18-A-FR

Date : Novembre 2010

1. PLACE DANS L'ORGANISATION

Dépend selon l'organisation du Responsable technique ou du Directeur technique qui rapporte respectivement au Directeur du service ou au Directeur général.

Dirige sur le plan opérationnel un petit groupe de collaborateurs de base pour la maintenance (4-9 ETP).

2. BUT

Planifier, organiser et suivre les activités techniques dans le parc afin d'assurer l'exécution efficace des activités techniques selon les règles de sécurité, le bon état de l'infrastructure et/ou des attractions du parc.

3. ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Dirige, forme et accompagne les collaborateurs.
- Planifie, organise et coordonne les activités techniques :
 - prend connaissance des activités à réaliser
 - établit le planning concernant l'exécution des activités
 - veille à la présence du matériel nécessaire et transmet en interne la commande de matériel, réceptionne la livraison et/ou la stocke
 - répartit les activités entre les collaborateurs et donne des explications
 - suit l'exécution correcte des activités et corrige si nécessaire
- Assiste ou soutient les collaborateurs lors de l'exécution des activités techniques, si nécessaire :
 - donne des conseils concernant l'exécution des activités
 - collabore sur le plan opérationnel à la construction des décors, à la menuiserie, aux travaux de polyester et de peinture, à la plomberie, aux

Berenschot Belgium

tâches de nettoyage, aux travaux d'entretien, de réparation et de dépannage de nature mécanique, électrique, hydraulique, ...

- Participe à une concertation concernant la préparation et l'exécution des activités, et s'occupe du reporting concernant les activités

4. CRITÈRES

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1 Influence

Est responsable :

- de la supervision, du suivi, de la formation et de l'encadrement de ses collaborateurs
- de la qualité et de la sécurité des activités techniques réalisées
- de l'ordre, de la propreté et du bon état de l'infrastructure et des attractions du parc d'attractions
- de la planification des activités techniques à réaliser et de la présence du matériel nécessaire
- du reporting concernant les activités techniques réalisées

4.1.2 Conséquences

- Une planification inefficace des activités peut entraîner un mécontentement des collaborateurs, une livraison tardive des travaux, une réparation tardive ou défectueuse des pannes, ce qui peut compromettre la sécurité des visiteurs ou des travailleurs,

Les conséquences sont visibles à court terme.

4.1.3 Aptitudes à diriger

- Dirige sur le plan opérationnel un petit groupe de collaborateurs de base pour la maintenance (4-9 ETP).

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau secondaire supérieur ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3 à 5 ans
- Connaissance technique (électricité, mécanique, hydraulique, plomberie, travaux de peinture, menuiserie, construction de décors, ...)
- Connaissance des outils, du matériel et des produits (peinture, matériel de décoration, ...)
- Connaissance de l'infrastructure et des attractions
- Connaissance des règles de sécurité
- Connaissance de base des PC
- Connaissance des procédures et des règles de l'organisation
- Opérationnel après 6 à 12 mois

4.3 Résolution des problèmes et liberté d'action

4.3.1. Résolution de problèmes

Berenschot Belgium

- Planifier les activités compte tenu de la présence du matériel nécessaire, du volume de travail estimé ...
- Assurer à tout moment le respect de normes et des règles lors de l'exécution des activités techniques

4.3.2 Autonomie

- Est soumis aux règles de sécurité et aux procédures de l'organisation
- Fait appel au chef pour des questions financières et pour une concertation concernant des missions de travail spécifiques

4.4. Communication

4.4.1 Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec la hiérarchie et avec sa propre équipe concernant la direction, l'organisation et le suivi des activités.
- A des contact quotidiens avec des responsables et des collaborateurs d'autres services concernant la planification et l'exécution des activités techniques

4.4.2 Contacts externes

- Et/ou a des contacts quotidiens avec des fournisseurs de matériel et avec des visiteurs pour l'échange d'informations

4.4.3 Langues étrangères

- --

4.5 Aptitudes spécifiques

- Maîtrise de ses réactions

4.6 Inconvénients

4.6.1 Poids

- Des charges doivent être soulevées chaque jour

4.6.2 Position

- Position fatigante de longue durée lors de l'exécution des activités techniques

4.6.3 Conditions de travail

- De temps en temps soumis à la pression de délais
- Peut être confronté, en fonction de la nature et du lieu des activités, à des changements des conditions atmosphériques, au bruit, à la saleté, ...

4.6.4 Risque personnel

- Risque minime de blessure physique (coupures, contusions, chutes, brûlures,)

Description de Fonction

Organisation : CP333
Département : Direction
Code : FB-19-A- FR
Fonction : Assistant Back Office
Fonctions assimilées : Collaborateur marketing-commercial-relations publiques
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du responsable back office qui dépend du directeur.

2. BUT :

Participer à des tâches de marketing et de support administratif afin de venir en soutien aux activités du responsable de service ou de la direction

3. TACHES PRINCIPALES :

- Organise des animations et événements
 - rédige le contenu des publicités (flyers, affiches...) et communiqués de presse liés à l'événement et les fait approuver par son responsable
 - fait éventuellement appel à des sous-traitants pour la communication en faisant approuver par son responsable
 - prend contact avec la presse locale pour l'informer de l'événement
 - estime le budget pour l'événement (sous-traitants, animations...)
 - informe et se coordonne avec les différents responsables et sous-traitants pour la mise en œuvre pratique de l'événement
 - calcule les retombées financières de l'événement et remonte l'information au service comptable
 - rédige un rapport de l'événement
- Participe aux réunions marketing et au fonctionnement du service
 - établit des documents préparatoires et établit des PV de réunions
 - participe à l'élaboration des objectifs marketings et leur évaluation en collaboration avec l'équipe

Berenschot Belgium

- Réalise diverses tâches de secrétariat
 - rédige des courriers, compte rendus et fait approuver par son responsable et les envois
 - traite les appels téléphoniques et mails

- Participe aux salons et foires en collaboration avec son responsable
 - prépare les invitations, réalise des prospectus et prend des contacts commerciaux
 - participe au salon avec son responsable et répond aux sollicitations du public
 - assure le suivi du salon en envoyant des devis et invitations aux groupes intéressés

- Organise les conférences de presse sur demande du responsable
 - envoie le communiqué de presse
 - réalise, fait approuver et envoie les invitations pour la conférence
 - réalise et fait approuver la farde presse
 - réserve la salle de réunion
 - accueille les personnes de la presse
 - met à jour la base de données des contacts journalistiques

- Et/ou organise les visites à la carte et les groupes spéciaux (séjours) sur demande
 - fait une proposition de prix aux clients sur base des informations reçues des autres sites
 - confirme la date retenue aux autres sites lors de la réservation
 - se coordonne avec les autres sites pour le séjour et les activités prévues
 - accueille les groupes et leur explique le déroulement du séjour

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- de l'organisation des animations et événements
- de la collaboration avec le service marketing
- de l'exécution des tâches de secrétariat
- de l'organisation des conférences de presse
- de l'organisation des visites à la carte et des groupes spéciaux

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans l'organisation des animations et événements, ainsi que les visites à la carte ou groupes spéciaux peuvent entraîner du mécontentement des visiteurs, des pertes financières et avoir un impact sur l'image du site
- Une erreur dans l'exécution des tâches de secrétariat peut entraîner une perte de temps
- Une erreur dans l'organisation des conférences de presse peut entraîner du mécontentement des journalistes et avoir un impact sur l'image du site

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court terme.

4.1.3. Diriger :

- --

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement graduat ou expérience équivalente
- Connaissance des produits et du fonctionnement du site touristique
- Connaissance en techniques commerciales
- Connaissance pratique des logiciels de bureautique
- Opérationnel dans la fonction après 6 mois à 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir coordonner et informer les personnes concernées par l'organisation d'événements dans les délais
- Pouvoir organiser son travail en tenant compte des imprévus et exigences des autres sites

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux délais des événements, aux directives de son responsable et aux demandes du client

Berenschot Belgium

- Est autonome dans l'organisation des événements et animations et dans l'exécution des tâches commerciales et de secrétariat
- Fait appel à son responsable pour les événements de presse et l'organisation des salons et foires

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant les tâches de secrétariats, organisation de conférence de presse ou de foires et salons
- A des contacts hebdomadaires avec le service marketing pour échanger de l'information concernant les foires et salons et l'organisation du service
- A des contacts quotidiens avec les chefs de services concernant l'organisation et la coordination d'événements

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts hebdomadaires avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant l'organisation d'événements
- A des contacts mensuels avec la presse pour échanger des informations concernant les communiqués de presse
- A des contacts mensuels avec les clients pour l'organisation de groupes ou lors de prospection commerciale

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite
- Connaissance d'une troisième langue parlée est un atout

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : CP333
Département : Exploitation
Code : FB-20-A- FR
Fonction : Responsable Exploitation
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur Général qui dépend de l'Administrateur Délégué.
Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5 - 20 ETP)

2. BUT :

Coordonner et superviser son équipe, organiser le planning et organiser des visites afin de garantir aux clients une visite de qualité

3. TACHES PRINCIPALES :

- Prépare et adapte le planning pour ses collaborateurs
 - estime le nombre de personnes nécessaires et réalise le planning selon la saison passée, les réservations et les demandes de congés des personnes
 - fait approuver le planning prévu par son responsable lors de réunion
 - adapte le planning selon les imprévus (congés, maladie)

- Coordonne et supervise son équipe
 - participe éventuellement au recrutement
 - approuve et calcule les heures prestées par ses collaborateurs
 - supervise le travail de ses collaborateurs et apporte son aide en cas de surcharge de travail
 - solutionne les imprévus survenus dans l'exécution du travail de ses collaborateurs (accident, pannes ...)
 - apporte son soutien à ses collaborateurs en étant présent dans l'exploitation

- Participe à diverses réunions internes
 - échange avec les chefs de services
 - fait redescendre l'information dans son service
 - prépare éventuellement des présentations pour la réunion

Berenschot Belgium

- Participe à l'élaboration du budget
 - fait ses demandes de budgets personnels de son service
 - fait éventuellement appel aux sous-traitants pour une remise de prix de nouveaux matériels liés à l'informatique ou la signalétique
 - fait des propositions d'améliorations des départs (signalétiques, matériel informatique) et coordonne l'estimation des budgets liés
 - supervise les travaux et approuve les factures liées

- Et/ou organise les visites de grands groupes sur demande
 - fait une proposition de prix au client
 - coordonne le service pour l'accueil et l'organisation de ces groupes
 - répond aux sollicitations spécifiques des clients

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- De la préparation et du suivi du planning pour ses collaborateurs
- De la coordination et supervision de son équipe
- De l'estimation du budget annuel de son service
- Et/ou de l'organisation des visites de grands groupes

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la préparation et suivi du planning peut entraîner des dysfonctionnements internes, du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site
- Une erreur dans la coordination et supervision de son équipe peut entraîner une baisse de motivation, des dysfonctionnements internes, risques d'accidents et du mécontentement des clients
- Une erreur dans l'estimation du budget peut entraîner des coûts supplémentaires
- Et/ou une erreur dans l'organisation des visites peut entraîner du mécontentement des clients et avoir un impact sur l'image du site

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court et moyen terme.

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles à des collaborateurs (5 - 20 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3-5 ans
- Connaissance de la structure et du fonctionnement du site touristique
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Opérationnel dans la fonction après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir établir et suivre le planning selon le personnel fluctuant et les incidents rencontrés (maladies)
- Pouvoir solutionner au plus vite les imprévus du site et continuer à assurer l'organisation des départs

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux procédures liées à l'établissement du planning, aux directives de son responsable et demandes du client

Berenschot Belgium

- Fait appel à son responsable lors des modifications importantes du planning ou d'accidents survenus et pour l'approbation du budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son service pour échanger de l'information concernant le planning, la coordination et supervision de leur travail
- A des contacts mensuels avec les chefs de services concernant des échanges d'informations
- A des contacts hebdomadaires avec son responsable concernant le planning et son suivi

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les clients pour l'organisation de groupes ou pour des questions spécifiques
- A des contacts hebdomadaires avec les fournisseurs pour des échanges d'informations concernant l'organisation des groupes spéciaux

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale parlée et écrite
- Connaissance d'une troisième langue parlée et écrite est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : PC 333
Service : Finance
Code : 21-A-FR
Fonction : Responsable Back-Office
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du directeur.

Donne des instructions aux collaborateurs (5-10 ETP)

2. BUT :

Assurer la gestion des cartes en pré ventes (facturation, suivi) ainsi que l'encadrement du personnel du coffre afin de s'assurer que tous les points de ventes bénéficient d'assez de cash flow.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Gère les comptes clients :
 - édite des cartes en pré ventes
 - envoi des cartes
 - établit la facturation
 - suit les paiements auprès des clients
- Contrôle le cash flow :
 - effectue les commandes d'argent auprès de la banque en fonction des prévisions évaluées
 - organise le planning pour les transports externe de fonds
 - contacte les transporteurs de fond pour les informer du planning
- Coordonne et supervise le personnel du coffre :
 - effectue la supervision de l'équipe pour le contrôle des caisses
 - forme le personnel au contrôle des caisses
 - aide l'équipe dans le contrôle des caisses en cas de forte affluence
 - prépare le planning et adapte-le en fonction de l'affluence des visiteurs et/ou de l'absence de collaborateurs
 - contrôle les heures prestées du personnel

Berenschot Belgium

- établit des procédures de vérifications à chaque étape du comptage des caisses
- prévient le directeur administratif de toute suspicion/constat de fraude
- contrôle le travail du personnel du coffre et établit des avertissements
- participe au recrutement

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- De la bonne gestion des cartes en préventes
- De la disponibilité suffisante de cash flow
- De la constitution de caisses en suffisance
- De la vérification des caisses pour éviter toute fraude
- De l'encadrement du personnel

4.1.2. Conséquences :

- Perte du chiffre d'affaire pour la société en cas de diminution de la vente des cartes en préventes
- Problèmes avec la comptabilité due à une mauvaise facturation
- Manque de caisses et donc impossibilité d'ouvrir certains points de ventes

Ces conséquences sont visibles à court ou moyen terme

4.1.3. Diriger :

- Donne des instructions aux collaborateurs (5-10 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor, orientation économique ou expérience équivalente
- Expérience de 3-5 ans
- Connaissance des programmes informatiques
- Connaissance de base en comptabilité
- Connaissance des procédures internes et de vérification
- Opérationnel après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir veiller à ce qu'il n'y ai pas d'erreur de caisse
- Pouvoir veiller à ce que le cash flow soit suffisant en fonction de l'affluence des visiteurs
- Pouvoir adapter le planning en fonction de l'affluence des visiteurs et/ou de l'absence de collaborateurs

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux directives de son responsable direct, l'account manager
- Est autonome pour l'organisation de son travail
- Fait appel à son responsable en cas de suspicion de fraude

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec les commerciaux concernant les cartes en pré vente
- A des contacts quotidiens avec le personnel et le service RH concernant la formation, les contrats, les coûts personnel et la vérification des pointages.

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts hebdomadaires avec les transporteurs de fonds afin de garantir un flux constant du cash flow et garantir la sécurité de l'argent
- A des contacts lors de chaque clôture comptable mensuels avec les clients concernant d'éventuels problèmes de facturation

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale afin de se faire comprendre par les clients est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- Et/ou précision dans les tâches

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- ---

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- ---

4.6.4. Risque personnel

- ---

Description de Fonction

Organisation : CP333
Département : Administration
Code : FB-22-A- FR
Fonction : Responsable Administratif
Fonction assimilée : Responsable human ressources
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur

Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1 - 5 ETP)

2. BUT :

Assurer le suivi des tâches comptables et administratives du personnel afin que la société soit en règle vis-à-vis des institutions, des fournisseurs et de son personnel.

3. TACHES PRINCIPALES :

- Assure le suivi administratif du personnel
 - prépare les fiches de prestations
 - encode dans le système de paie les fiches de prestations reçues des chefs de services
 - contrôle les fiches de prestations et fait approuver les heures supplémentaires par le responsable
 - participe au recrutement du personnel (contact, tri CV...)
 - crée les documents liés (contrats, C4, attestations de vacances) et les fait approuver par son responsable de service
 - dispache les documents aux chefs de services
 - commande les tickets restaurants et les dispatche
 - répond aux sollicitations du personnel
 - estime le budget annuel du personnel selon les contrats précédents et le fait approuver par le responsable
 - assure le suivi des contacts et contrats des étudiants et intérimaires

- Réalise des tâches administratives diverses

Berenschot Belgium

- participe à l'organisation des assemblées et réunions (convocation, présence et compte-rendu)
- établit des statistiques concernant le nombre de visiteurs, les recettes et les coûts personnels

- Répartit le travail et approuve les congés de ses collaborateurs

- Assure un suivi des factures et paiements
 - contrôle et vérifie les factures
 - enregistre les factures dans le logiciel comptable
 - tient à jour l'échéancier des paiements
 - prépare des ordres de paiement
 - vérifie, corrige et justifie la situation des comptes

- Et / ou assure les clôtures mensuelles, trimestrielles et annuelles des dossiers comptables, et procède aux comptes et bilans :
 - fige les coûts et recettes lors de la vérification
 - vérifie les coûts et recettes encodés
 - recherche les informations manquantes ou en doublons
 - prépare les justificatifs des comptes
 - envoi des demandes de régularisations aux fournisseurs
 - crée un rapport financier à destination de son responsable et des réviseurs
 - recherche l'information et répond aux questions des réviseurs ou du responsable

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- du suivi administratif du personnel
- des tâches administratives diverses (statistiques, réunions...)
- de la répartition et supervision des collaborateurs
- du suivi des factures et paiements
- des clôtures mensuelles, trimestrielles et annuelles des dossiers comptables

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans le suivi administratif du personnel peut entraîner des amendes administratives, coûts supplémentaires, du mécontentement des travailleurs
- Une erreur dans les tâches administratives peut entraîner du mécontentement des personnes et des retards
- Une erreur dans la répartition et supervision de sa collaboratrice peut entraîner une baisse de motivation et des dysfonctionnements internes
- Une erreur dans la clôture et vérification comptable peut entraîner des erreurs comptables (envoi de rappels injustifiés) et amendes administratives

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court et moyen terme.

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-5 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3 à 5 ans
- Connaissance en législation sociale et gestion salariale
- Connaissance de base en comptabilité
- Connaissance pratique des logiciels de bureautique et logiciel comptable
- Opérationnel dans la fonction après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir contacter les bonnes personnes pour obtenir des informations pertinentes pour le suivi des salaires et des contrats
- Pouvoir se fixer des priorités dans les demandes urgentes et les imprévus

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis à la législation sociale et comptable et aux directives de son responsable

Berenschot Belgium

- Est autonome dans le suivi de la comptabilité et du suivi administratif du personnel
- Fait appel à son responsable lors de la signature des contrats, candidatures ou lors de décision sur le personnel (heure supplémentaire, engagement...), de l'approbation du budget

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec le personnel du site pour des échanges d'informations concernant des questions administratives
- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant le suivi comptable et administratif du personnel
- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs pour échanger de l'information concernant le suivi comptable et la répartition des tâches

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec le secrétariat social et l'administration pour des questions spécifiques concernant l'administration du personnel
- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs ou clients concernant le suivi comptable
- A des contacts hebdomadaires avec les réviseurs pour des échanges d'informations concernant les clôtures et vérification comptable

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Description de Fonction

Organisation : CP333
Département : Technique
Code : FB-23-A-FR
Fonction : Responsable Technique
Date : Novembre 2010

1. ORGANISATION :

Dépend du Directeur

Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-10 ETP).

2. BUT :

Coordonner et superviser son équipe, réaliser des tâches de dépannage ou d'amélioration du site afin de garantir le bon fonctionnement et la sécurité des installations, d'améliorer le parc au niveau technique

3. TACHES PRINCIPALES :

- Prépare et adapte le planning pour ses collaborateurs :
 - estime le nombre de personnes nécessaires et réalise le planning
 - fait approuver le planning par son responsable
 - adapte le planning selon les imprévus (congrés, maladie)

- Coordonne et supervise son équipe :
 - participe éventuellement au recrutement et l'évaluation de son équipe
 - approuve et calcule les heures prestées par ses collaborateurs
 - supervise et répartit le travail de ses collaborateurs
 - maintient la cohésion au sein de son équipe
 - solutionne les malaises et conflits éventuels
 - solutionne les imprévus survenus dans l'exécution du travail de ses collaborateurs (accidents ...)

- Organise ou répare lui-même les pannes rencontrées :
 - analyse et trouve l'origine de la panne
 - répartit le travail à réaliser ou répare lui-même
 - fait éventuellement appel à des sous-traitants pour des pannes plus conséquentes
 - fait remonter à son responsable les problèmes rencontrés

Berenschot Belgium

- **Veille au stock de matériel technique :**
 - choisit éventuellement les fournisseurs pour les achats
 - faxe les bons de commandes selon les besoins de son équipe ou fait la demande à son responsable
 - approuve les factures reçues et le transmet à son responsable

- **Réalise des projets d'amélioration technique du domaine (éclairage...)**
 - imagine des améliorations techniques pour le domaine
 - chiffre le projet et fait éventuellement appel à des sous-traitants
 - réalise et soumet un dossier de projet à son responsable pour approbation
 - supervise et organise le déroulement du projet dans les délais par les sous-traitants et son équipe

- **Estime le budget annuel des nouvelles installations et matériels**
 - rédige une estimation du budget annuel de son service
 - fait éventuellement appel aux sous-traitants pour une remise de prix de nouveaux matériels
 - fait approuver le budget par son responsable

4. CRITERES :

4.1 Niveau des responsabilités

4.1.1. Influence :

Est responsable :

- De la préparation et du suivi du planning pour ses collaborateurs
- De la coordination et supervision de son équipe
- De l'entretien du site (dépannage et améliorations)
- Du suivi du stock de matériel
- De l'estimation du budget annuel

4.1.2. Conséquences :

- Une erreur dans la préparation et suivi du planning peut entraîner des dysfonctionnements internes, du mécontentement des clients
- Une erreur dans la coordination et supervision de son équipe peut entraîner une baisse de motivation, des dysfonctionnements internes, risques d'accidents et du mécontentement des clients
- Une erreur dans le suivi du stock peut entraîner des retards dans le travail de son équipe
- Une erreur dans l'entretien du site peut entraîner une mauvaise image auprès des visiteurs, leur mécontentement et augmenter le risque d'accident
- Une erreur dans l'estimation du budget ou vérification des consommations peut entraîner des coûts supplémentaires

Les conséquences de ces erreurs sont visibles à court ou moyen terme.

4.1.3. Diriger :

- Donne des directives opérationnelles aux collaborateurs (1-10 ETP)

4.2 Connaissance et complexité

- Niveau d'enseignement Bachelor ou expérience équivalente
- Expérience préalable de 3-5 ans
- Connaissance des installations du site touristique
- Connaissance des logiciels de bureautique
- Connaissance pratique en électricité et mécanique
- Opérationnel dans la fonction après 1 an

4.3 Résolution des problèmes

4.3.1. Difficulté des problèmes :

- Pouvoir établir et suivre le planning selon le personnel fluctuant et les incidents rencontrés (maladies)
- Pouvoir détecter et localiser les pannes du site dans les plus brefs délais

Berenschot Belgium

4.3.2. Liberté d'action :

- Est soumis aux procédures liées aux factures, aux directives de son responsable direct et des délais des projets
- Est autonome dans le suivi du planning, la coordination et suivi de son équipe, les dépannages et le suivi du stock
- Fait appel à son responsable en cas de problème majeur du site (fermeture d'un accès, accident...) ou de son équipe (tentions) et lors de l'approbation du budget, factures et planning

4.4 Communication et concertation

4.4.1. Contacts internes :

- A des contacts quotidiens avec son responsable concernant le planning et problèmes rencontrés
- A des contacts quotidiens avec son service pour échanger de l'information concernant le planning, la coordination et supervision de leur travail
- A des contacts mensuels avec les chefs de services concernant des événements spéciaux ou problèmes rencontrés

4.4.2. Contacts externes :

- A des contacts quotidiens avec les fournisseurs et sous-traitants pour des échanges d'informations concernant les commandes, factures et projets en cours

4.4.3. Langues étrangères :

- Connaissance de la deuxième langue nationale est un plus

4.5 Aptitudes et exigences spécifiques

- --

4.6 Inconvénients

4.6.1. Poids

- --

4.6.2. Position difficile

- --

4.6.3. Circonstances de travail

- --

4.6.4. Risque personnel

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333

Afdeling : Onderhoud

Code : 02-A-NL

Functie : Basisedewerker – algemeen onderhoud

Geassimileerde functies : Ongeschoolde medewerker - Schoonmaak, onderhoud, groendienst, dierenverzorger

Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Directieassistent(e)/Technisch Verantwoordelijke; deze laatste rapporteert aan de Directeur van de site.

2. DOEL

Het instaan voor de schoonmaak en het onderhoud van de site, het eventueel voederen van dieren, teneinde te zorgen voor de netheid en veiligheid van de site.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Onderhoudt de goede staat, de netheid en de veiligheid van de site:
 - voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit (planten water geven, schoonmaken ...)
 - ledigt de vuilnisbakken, ruimt afval op en zorgt voor de algemene veiligheid
- Voert lichte onderhouds- en herstellingswerkzaamheden uit:
 - voert diverse werkzaamheden uit op verzoek of bij vaststelling van beschadiging
 - doet suggesties voor nieuwe installaties aan de verantwoordelijke
 - bouwt nieuwe installaties of nieuwe inrichtingen (volières, omheinde ruimtes ...)
 - doet bestellingen bij de leverancier rekening houdend met het budget, neemt de leveringen in ontvangst of gaat ze ophalen bij de leverancier
 - doet indien nodig en rekening houdend met het budget een beroep op onderaannemers
- Staat in voor het kleine onderhoud van de werktuigen (boormachine, grasmaaier ...) en voor kleine herstellingen op de site:

Berenschot Belgium

- herstelt en vervangt defecte onderdelen;
- smeert de onderdelen

- En/of voedert de dieren van de sector naargelang van hun specifieke behoeften:
 - maakt hun voedsel klaar (fruit, granen ...) en deelt de porties uit aan de dieren op de overeenstemmende plaatsen
 - zorgt voor een toereikende voedselvoorraad

- En/of staat in voor het observeren van de dieren van de sector:
 - observeert het gedrag van de dieren om tekenen van ziekte, dracht, verwondingen ... vast te stellen en neemt contact op met de verantwoordelijke om te bepalen welke maatregelen voor het dier moeten worden genomen
 - verstrekt waar nodig verzorging op grond van specifieke aanbevelingen

- En/of vervult de administratieve formaliteiten met betrekking tot de opvolging van het dier:
 - noteert op het daartoe bestemde document alle aantekeningen en opmerkingen over het dier, evenals de gegevens aan de hand waarvan het geïdentificeerd kan worden, zoals aankomstdatum, vertrekdatum, overlijdensdatum, tekenen van voortplanting, geboortes, behandelingen, gedragingen, externe factoren, herkenbare poses, bezoeken van de dierenarts, het nemen van veren ... en bezorgt die rapporten wekelijks aan zijn hiërarchie

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het onderhoud van de site en de netheid ervan
- de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen
- de bevoorrading van het materiaal en het onderhoud van de werktuigen
- en/of voederen, observeren en verzorgen van de dieren
- en/of de administratieve opvolging van de dieren

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onderhoud van de site kan aanleiding geven tot een negatief imago en ontevredenheid bij de bezoekers en het risico op ongevallen verhogen
- En/of een fout bij het voederen, verzorgen of opvolgen van de dieren kan aanleiding geven tot risico's op ongevallen, ziektes of verwondingen en financiële verliezen meebrengen

De gevolgen van deze fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van de infrastructuur van de toeristische site
- Kennis van de procedures en regels van de organisatie
- Praktijkkennis van elektriciteit, schrijnwerkerij, loodgieterij ...
- Inwerkperiode van 1 maand
- En/of kennis van de dieren waarvoor moet worden gezorgd

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Onvoorziene problemen kunnen oplossen en de diverse werkzaamheden van de site kunnen plannen
- Het eigen werk kunnen organiseren rekening houdend met de diverse uit te voeren taken
- En/of elk abnormaal teken bij een dier kunnen herkennen en dat tijdig melden

Berenschot Belgium

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in de organisatie van het eigen werk
- Is gebonden aan de instructies van de rechtstreekse verantwoordelijken, de voorschriften van de site en de werkinstructies
- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij problemen (sluiting van een ingang, ongeval ...) en wanneer werkzaamheden het budget overschrijden

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke aangaande de uit te voeren taken
- Heeft dagelijks contact met de collega's die dezelfde functie uitoefenen aangaande gemeenschappelijke activiteiten of de uitwisseling van informatie

4.4.2 Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de leveranciers over bestellingen, aankopen ...
- Heeft occasioneel contact met onderaannemers aangaande uit te voeren werken

4.4.3 Vreemde talen

- --

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij het hanteren van werktuigen, technische werkzaamheden of omgaan met dieren

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Wekelijks variabele lasten dragen ten behoeve van de werkzaamheden of bij het voederen van de dieren

4.6.2 Houding

- Werkt in gebogen posities, op de knieën ... bij schoonmaak-, onderhouds- en herstellingswerkzaamheden

4.6.3 Werkomstandigheden

- Vuil
- Temperatuurschommelingen
- Lawaaihinder

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op lichamelijke verwondingen door werktuigen, machines (ladder, snoeischaar ...) of dieren
- Risico op allergieën door het stof en de onderhoudsproducten

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333
Afdeling : Operations
Code : 03-A-NL
Functie : Basisedewerker – attractiebediener – assistent redder
Geassimileerde functies : Ongeschoolde medewerker - Attractiebedienaar, Chauffeur rijbewijs B, assistent redder
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Team Leader die rapporteert aan het Departementshoofd.

2. DOEL

Het in gang zetten van de attractie en toezien op de goede werking ervan teneinde de bezoekers in optimale veiligheidsomstandigheden de attractie te laten bezoeken.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Past de bestaande procedure toe voor het openen en sluiten van de attractie:
 - controleert de functionele onderdelen en vult de dagelijkse checklist in
 - onderneemt eventueel actie om een onregelmatigheid op te lossen of doet een beroep op de technische ploeg
- Zet de attractie in gang:
 - helpt de bezoekers bij het in- en uitstappen
 - controleert of de veiligheidsuitrustingen goed zijn vastgemaakt
 - zet de attractie in gang
 - stopt de attractie bij noodgeval
- Staat in voor het onthaal van de bezoekers:
 - antwoordt op vragen van de bezoekers en herinnert aan de veiligheidsvoorschriften
 - verdeelt indien nodig de bezoekers in wachtrijen om zoveel mogelijk mensen aan de attractie te laten deelnemen
- Staat in voor diverse onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden van de attractie:

Berenschot Belgium

- maakt dagelijks de vuilnisbakken leeg
- maakt de attractie schoon

- En/of ondersteunt nieuwe bedieners:
 - geeft een opleiding volgens de procedure
 - beantwoordt vragen
 - staat in voor de follow-up op het terrein

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het openen en sluiten van de attractie
- het naleven van de veiligheidsvoorschriften en de procedures
- het onthaal van de bezoekers van de attractie
- een correcte bediening van de attractie
- de netheid van de attractie
- en/of de begeleiding en de opleiding van nieuwe medewerkers

4.1.2. Gevolgen

- Panne van een attractie of een slecht onderhouden attractie kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers
- Het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften kan een risico op ongeval voor de bediener of de bezoekers tot gevolg hebben.

Deze gevolgen zijn onmiddellijk zichtbaar

4.1.3 Leiding geven

- ---

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Praktijkkennis van de werking van de attractie
- Kennis van de veiligheidsvoorschriften en procedures
- Inwerkperiode van 1 à 2 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het hoofd kunnen bieden aan agressieve of ontevreden bezoekers
- Tijdig het slecht of niet functioneren van de attractie melden

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de voorschriften en procedures inzake veiligheid naleven en instructies van zijn verantwoordelijke opvolgen
- Is autonoom in de bediening van de attractie
- Doet een beroep op de verantwoordelijke in delicate situaties met een bezoeker of bij technische problemen

Berenschot Belgium

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de collega's om ervaringen uit te wisselen over gevallen die zich hebben voorgedaan
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke over het oplossen van problemen die betrekking hebben op technische punten of aandachtspunten

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers van het park voor het onthaal en het herinneren aan de veiligheidsvoorschriften

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge basiskennis van de tweede landstaal

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- Repetitieve beweging bij het in gang zetten van de attractie
- In dezelfde houding blijven bij het in gang zetten van de attractie

4.6.3 Werkomstandigheden

- Eventueel lawaaihinder door de attractie zelf en de muziek die wordt gedraaid
- Temperatuurschommelingen

4.6.4 Persoonlijk risico

- Gering risico op vallen en verwondingen op de attractie

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Waterpark
Code : 04-A-NL
Functie : Redder
Geassimileerde
functie : Redder
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Team Leader die rapporteert aan de Directeur van de site

2. DOEL

Het toezicht houden op de zwemzones, instaan voor het onthaal van de klanten en informatie verstrekken om ongevallen of gebrek aan hygiëne te voorkomen en de veiligheid van de bezoekers te garanderen.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Houdt toezicht op de bezoekers in de zwemzones vanuit zijn observatiepost:
 - gaat na of de veiligheidsvoorschriften worden nageleefd
 - ziet erop toe dat het materiaal wordt gerespecteerd
 - deelt zwemvesten uit, verzamelt ze op het einde van het bezoek en bergt ze op
 - treedt op bij problemen (conflict ...)
 - neemt eventueel contact op met de veiligheidsdienst of collega's bij ernstige conflicten
- Treedt op in noodgevallen:
 - dient bij een ongeval de eerste hulp toe
 - neemt bij ernstige verwondingen contact op met de hulpdiensten
 - vult de ongevalsverklaringen in
- Staat in voor het onthaal van de bezoekers:
 - verstrekt informatie over de openingsuren, plan van het park ...
 - gaat na of alle klanten de zwembaden bij sluitingstijd hebben verlaten

Berenschot Belgium

- Ziet erop toe dat de hygiënenormen worden nageleefd:
 - ziet erop toe dat elke bezoeker een douche neemt voor hij zich in het zwembad begeeft
 - staat overdag in voor de netheid rond het zwembad; raapt papier en blikjes op ...

- En/of zorgt voor het onderhoud van de binnen- en buitenzwembaden:
 - stofzuigt de zwembaden
 - schakelt de machines en de lichten in
 - zet het materiaal klaar (stoelen, zwemvesten, apotheek, vuilniszakken)
 - meldt technische problemen aan de technici

- En/of staat in voor de sluiting van het zwembad:
 - controleert de vuilnisbakken
 - zet de stoelen op hun plaats en dekt ze af met een zeil
 - schakelt de machines en de lichten uit

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de veiligheid van de bezoekers in het zwembad en de zwembadzones
- het naleven van de hygiënevoorschriften
- het onthaal en het klantvriendelijke contact met de bezoekers
- het toedienen van de eerste hulp
- en/of het onderhoud van de zwembadzones
- en/of het sluiten van het zwembad

4.1.2. Gevolgen

- Het slecht naleven van de hygiëne- en veiligheidsvoorschriften kan een risico op ziektes, ongevallen, conflicten en ontevredenheid van de klant tot gevolg hebben
- Een fout bij het toedienen van de eerste hulp kan de gezondheid van de bezoekers in gevaar brengen
- Het niet correct respecteren van het materiaal kan aanleiding geven tot onnodige kosten (lichten, machines ...) en schade toebrengen aan het materiaal (zwemvesten, stoelen)

De fouten zijn onmiddellijk zichtbaar

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Houder van een hoger reddersbrevet of hulpverlenersbrevet
- Kennis van reddingstechnieken in zwembad
- Kennis van de interne procedures bij ongevallen
- Kennis van de verschillende posten van de site
- Inwerkperiode van 2 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat de veiligheidsvoorschriften worden nageleefd
- Het hoofd kunnen bieden aan agressiviteit en conflicten kunnen oplossen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in het toezicht op de naleving van de voorschriften

Berenschot Belgium

- Is gebonden aan het huishoudelijk reglement van het zwembad en de instructies van zijn hiërarchische verantwoordelijke
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor incidenten of ongevallen volgens de interne procedure of in uitzonderlijke gevallen

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke voor nieuwe procedures, incidenten, uurregelingen ...
- Heeft dagelijks contact met de collega's bij interventies (onderlinge hulp ...) afhankelijk van het aantal bezoekers

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers voor informatie, het oplossen van problemen
- Heeft occasioneel contact met de hulpdiensten bij ernstige verwondingen

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge en, voor ongevalsverklaringen, eventueel schriftelijke basiskennis van de tweede landstaal

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bezit een verhoogd concentratievermogen en waakzaamheidsniveau gezien de veiligheidsfunctie in een vochtige omgeving van 30 °C en waar veel lawaai is

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Af en toe mensen uit het water halen

4.6.2 Houding

- Af en toe moeilijke houdingen bij reddingsoperaties op minder toegankelijke plaatsen

4.6.3 Werkomstandigheden

- Lawaaiige omgeving
- Werken in een vochtige omgeving met hoge temperaturen
- Inademing van chloor afkomstig uit de zwembaden

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op ademhalings- en oogproblemen veroorzaakt door chloordampen, voetschimmel en uitglijden op de natte vloer

Functiebeschrijving

Organisatie	:	PC 333
Afdeling	:	Operations
Functie	:	Basismedewerker Toegangscontrole
Geassimileerde functies	:	Nachtwaker, parkingbewaker, controleur
Code	:	05-A-NL
Datum	:	November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Operaties die rapporteert aan de Directeur Operations die rapporteert aan de Algemeen Directeur.

2. DOEL

Het controleren van de toegangstickets van de bezoekers op geldigheid, het verdelen van parkplannen en op die manier verzekeren dat de klant op een vlotte manier het park kan betreden. Het beantwoorden van de eerste vragen van de klanten die het park betreden. Het afnemen van bezoekersenquêtes bij het verlaten van het park.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Bereidt de werkzaamheden voor middels het ophalen en klaarzetten van het nodige materiaal.
- Onthaalt en controleert bezoekers m.b.t. de toelatingsvereisten
- Controleert de geldigheid van de toegangstickets en scant deze tickets in.
- Zorgt er voor dat de gemeten kinderen een correcte stempel krijgen die correspondeert met de grootte.
- Deelt parkplannen uit
- Neemt tevredenheidsenquêtes af van de bezoekers
- Staat in voor de orde en netheid van de ingangszone.

Berenschot Belgium

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- Het kwalitatieve onthaal en toelating van bezoekers tot het park
- Het naleven van de toegangsvoorwaarden door bezoekers
- De orde en netheid van de toegangszone

4.1.2 Gevolgen

- Onvoldoende naleving van de toegangsregels of onjuiste handelingen binnen de uitvoering van de werkzaamheden kan leiden tot ontevreden klanten die al dan niet terecht werden gevraagd om een toegangsticket te kopen. Dit kan leiden tot hevige discussies aan de controlepoortjes.

De gevolgen zijn zichtbaar op direct tot op zeer korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leidinggeven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Niveau Lager middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van toegangsvoorwaarden
- Kennis van procedures en regels van de organisatie
- Opleiding EHBO, klantvriendelijkheid
- Inwerkperiode van 2 maanden

4.3 Probleemoplossing en vrijheid van handelen

4.3.1 Probleembehandeling

- Het te allen tijde klantvriendelijk kunnen omgaan met klanten
- Het weigeren van klanten indien geen geldig toegangsbewijs

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de toegangsregels en procedures van de organisatie, de controlebriefings, ...
- Is autonoom in het al dan niet toelaten van bezoekers tot het park
- Raadpleegt de verantwoordelijke operations of diens vervanger omtrent het al dan niet toelaten van de bezoeker in geval van discussie.

Berenschot Belgium

4.4 Communicatie

4.4.1 Interne contacten

- Dagelijks contact met medewerkers (dispatch, verantwoordelijke operations, ...) bij het ophalen van de nodige administratieve formaliteiten, eventuele problemen met bezoekers,

4.4.2 Externe contacten

- Dagelijks contact met bezoekers bij het onthalen, controle van tickets, en in het kader van het niet-naleven van de toegangsregels

4.4.2 Vreemde talen

- Gesproken basiskennis van de twee landstaal.

4.5 Specifieke vaardigheden

- ---

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- ---

4.6.2 Houding

- Langdurig staande houding .

4.6.3 Werkomstandigheden

- Kan onderhevig zijn aan wisselende weersomstandigheden

4.6.4 Persoonlijk risico

- Zeer geringe kans op fysiek letsel (snijwonden, kneuzingen,)

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Toerisme
Code : 06-A-NL
Functie : Medewerker toerisme
Geassimileerde functie : Ongeschoolde arbeider - Vestiaire medewerker
Medewerker toeristische dienst (ééntalig) -
onthaalmedewerker, monitor, gids, medewerker boetiek
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder het Departementshoofd die rapporteert aan de Directeur.

2. DOEL

Het begeleiden, animeren en omkaderen van groepen bezoekers teneinde bezoekers een kwaliteitsvol bezoek te bieden binnen de vereiste veiligheidsmaatregelen.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor het begeleiden, animeren en omkaderen van groepen bezoekers:
 - legt het materiaal klaar voor de groep aankomt en zorgt voor de eigen uitrusting
 - verwelkomt de groep bij aankomst
 - zorgt indien nodig voor de uitrusting van de groep
 - geeft uitleg en animeert de groep
 - begeleidt de groep op de site, bij de maaltijd ...
- Helpt mee de site te onderhouden door afval, sigarettenpeukjes ... op te rapen en meldt aan de hiërarchie alle onregelmatigheden

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de omkadering van groepen bezoekers binnen de vereiste normen
- de begeleiding van de groep bezoekers
- het mee helpen onderhouden van de site

4.1.2. Gevolgen

- Een fout bij het hanteren van het materiaal kan een ongeval (val) van een bezoeker veroorzaken en op die manier tot een slecht imago van het bedrijf, een verlies en ontevredenheid van de klanten leiden
- Een slechte begeleiding kan leiden tot ontevredenheid bij de klanten en het aantal bezoeken doen afnemen

De fouten zijn onmiddellijk zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van de toeristische site
- Inwerkperiode van 1 maand
- En/of brevet hulpmonitor
- En/of kennis van klimmen, speleologie, duiken

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat de hele groep altijd en overal de voorschriften naleeft
- Kwaliteitsvolle begeleiding kunnen bieden
- Een persoon die duizelig wordt of in paniek raakt, kunnen geruststellen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in de begeleiding en animatie van groepen bezoekers
- Is gebonden aan de geldende procedures en voorschriften van de site
- Doet een beroep op de hiërarchie bij twijfel over een bepaalde handeling, bij een probleem met de groep

Berenschot Belgium

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de collega's om informatie uit te wisselen over de parcours of bepaalde ervaringen met een groep
- Heeft regelmatig contact met de hiërarchie in verband met de werkvoorschriften

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers bij het begeleiden en animeren van de groep

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge basiskennis van de tweede landstaal

4.5 Specifieke vaardigheden

- En/of bewegingsvaardigheid bij het begeleiden van groepen op de site

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- En/of de parcours kunnen uitvoeren (klimbeugels, hangend parcours, in de hoogte ...)

4.6.3 Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op ongevallen en verwondingen (brandwonden, valpartijen ...)

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Operations
Code : 07-A-NL
Functie : Technisch medewerker – dierentrainer
Geassimileerde functie : Polyvalente arbeider - Dierenverzorger
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Adjunct Zoölogisch Directeur die rapporteert aan de Zoölogisch Directeur.

2. DOEL

Het instaan voor het voederen, de observatie, de voortplanting en het trainen van de dieren teneinde bij te dragen tot het in stand houden van bepaalde diersoorten en de site aantrekkelijk te houden door de zeldzaamheid van bepaalde dieren, hun shows of hun vrije loop in het park.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de activiteiten die betrekking hebben op de nursery met het oog op de voortplanting van bepaalde diersoorten door ze met de hand op te kweken of als vervanging van de natuurlijke ouders:
 - bepaalt samen met de hiërarchie de kweekplanning, het voedsel, de eventuele ziekterisico's ...
 - controleert de broedmachines (temperatuur, vochtigheid, uitkomen van de eieren ...)
 - maakt het voedsel klaar voor de verschillende diersoorten
 - weegt en voedt elke baby
- Traint de dieren:
 - begeleidt het dier om het de vaardigheden (vliegen, zwemmen ...) te leren die eigen zijn aan zijn soort
 - leert het dier gedragingen aan waardoor het zelfstandig (of, gezien de gevangenschap, relatief zelfstandig) of tijdens een show kan functioneren

Berenschot Belgium

- maakt opleidingsrapporten op en vult ze aan met de gezondheidstoestand van het dier
- Staat in voor het schoonmaken van de kooien, het voederen en de observatie van de dieren onder zijn/haar verantwoordelijkheid:
 - maakt de kooien schoon met water, harkt het zand, verwijdert de uitwerpselen ...
 - maakt het voedsel klaar en deelt het uit aan de dieren
 - observeert het gedrag van de dieren om tekenen van ziekte, dracht, verwondingen ... vast te stellen
 - neemt uit eigen beweging bepaalde maatregelen om het dier te verzorgen of doet een beroep op de dierenarts; houdt de hiërarchie op de hoogte van de ondernomen stappen
- Vult dagelijks een rapport in op een daartoe bestemd document en noteert alle nuttige informatie voor de opvolging van het dier:
 - noteert op het daartoe bestemde document alle aantekeningen en opmerkingen over het dier, evenals de gegevens aan de hand waarvan het geïdentificeerd kan worden, zoals aankomstdatum, vertrekdatum, overlijdensdatum, tekenen van voortplanting, geboortes, behandelingen, gedragingen, externe factoren, herkenbare poses, bezoeken van de dierenarts, het nemen van veren, ...
 - bezorgt de rapporten wekelijks aan de hiërarchie
- En/of ondersteunt nieuwe medewerkers:
 - geeft een opleiding volgens de procedure
 - beantwoordt vragen
 - staat in voor de follow-up op het terrein
- En/of staat in voor de shows, bezoeken en andere activiteiten van de site:
 - bereidt de show voor (materiaal, dieren, personeel en voedsel)
 - informeert de bezoekers in beide landstalen
 - maakt het gebruikte materiaal (emmers) schoon zodat het klaar is voor de volgende voorstelling
 - beoordeelt met het personeel de vooruitgang van de show, het gedrag van de dieren, maakt op verzoek rapporten op
 - begeleidt de fotosessies met de dieren

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de verzorging van de dieren in de nursery
- het trainen van de verschillende dieren
- de netheid van de kooien en andere plaatsen waar de dieren zich bevinden
- het adequaat voederen van de dieren van de sector
- de observatie en het dagelijkse rapport over de opvolging van het dier
- de organisatie van de show of het bezoek

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de verzorging van de dieren (voedselplanning, hoeveelheid, warmte ...) kan de dood van de dieren tot gevolg hebben
- Een fout in de training van het dier kan leiden tot risico op bijten of de vlucht van het dier
- Een fout in de voeding, niet-conforme kooien en omgeving kunnen voor het dier ziektes, verwondingen of zelfs de dood als gevolg hebben en bijgevolg, naargelang van de zeldzaamheid van het dier, leiden tot financiële verliezen voor de site
- Een fout in organisatie van de show of het bezoek kan aanleiding geven tot ontevredenheid bij de bezoekers

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- ---

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Goede kennis van de dieren van de sector
- Goede kennis van kweektechnieken per diersoort
- Goede kennis van de trainingstechnieken per diersoort
- Kennis van broedmachines
- Inwerkperiode 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- De essentiële factoren kunnen bepalen voor het kweken van een soort (voeding, ritme, contra-indicaties ...)
- Elk abnormaal teken bij een dier kunnen herkennen, dat tijdig melden en/of passende maatregelen nemen
- Een dier kunnen trainen

Berenschot Belgium

- Aan de klanten de regels in verband met de dieren kunnen uitleggen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in de organisatie van de dagelijkse taken en respecteert de uren van elk dier
- Is gebonden aan de voorschriften van het park, de voorschriften voor de bezoekers en de werkinstructies
- Mag zelfstandig de hulp van een dierenarts inroepen of het voedselschema van een dier veranderen, maar informeert de hiërarchie en roept bij twijfel hulp in.

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de hiërarchie om te overleggen over de baby's in de nursery en de andere dieren in het park
- Heeft occasioneel contact met de dierenverzorgers en andere trainers bij gemeenschappelijke activiteiten of bij het uitwisselen van informatie

4.4.2 Externe contacten

- Heeft regelmatig contact met de dierenarts als een dier gewond of ziek is
- Heeft contact met de bezoekers van het park tijdens shows of begeleide bezoeken

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal
- Mondelinge kennis van een derde taal is een troef

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij het omgaan met de dieren

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Kan dagelijks het voedsel van de dieren dragen

4.6.2 Houding

- Dagelijks gebogen houding tijdens het voederen of trainen van de dieren

4.6.3 Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen
- Lawaai van de dieren
- Vuil van de kooien

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op persoonlijk letsel door beten, slagen van dieren, risico op ziekte overgedragen door een dier (bv. H5N1) en risico op allergieën door stof en onderhoudsproducten

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333

Afdeling : Onderhoud

Code : 07-B-NL

Functie : Technisch medewerker – geschoolde arbeider

Geassimileerde
functies : Polyvalente arbeider - geschoold, magazijnier

Datum : November 2010

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Ressorteert onder de Technisch Verantwoordelijke die rapporteert aan de Afgevaardigd Bestuurder.

2. DOEL

Het onderhouden en herstellen van materiaal van de technische installaties van de site en de infrastructuur teneinde de site operationeel te houden.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Onderhoudt en herstelt de attracties/het materiaal van de site:
 - onderzoekt de oorza(a)k(en) van de storingen
 - gaat over tot herstellingen met passend gereedschap
- Richt nieuwe installaties of materiaal op de site in:
 - doet voorstellen voor installaties of materiaal
 - installeert gedeeltelijk nieuwe installaties of materiaal
 - voert inrichtingswerkzaamheden uit aan nieuwe installaties of materiaal
 - doet eventueel een beroep op onderaannemers voor grotere werkzaamheden
- Verricht diverse onderhoudswerkzaamheden:
 - verricht pleister-, loodgieterij-, tegel-, elektriciteits-, metselwerkzaamheden ...

Berenschot Belgium

- **Zorgt voor voldoende voorraad aan onderdelen en materiaal en geeft de behoeften door aan de verantwoordelijke die de bestelling zal uitvoeren:**
 - geeft de noodzakelijke bestellingen aan de verantwoordelijke door
 - neemt de leveringen in ontvangst en meldt fouten
 - slaat de onderdelen op
 - laat de facturen door zijn verantwoordelijke goedkeuren

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de goede werking van de attracties in zijn deskundigheidsniveau
- de inrichting van nieuw materiaal of installaties
- de kwaliteit van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden
- de opvolging van de materiaalvoorraad

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onderhoud van de installaties van de site kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers, het risico op ongevallen verhogen of herstellingskosten veroorzaken
- Een fout in de opvolging van de materiaalvoorraad kan leiden tot stockbreuken en extra kosten

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Technische kennis in een specifiek domein (elektromechanica ...)
- Praktijkkennis van elektriciteit, mechanica, loodgieterij, metselen en slotenmaken
- Inwerkperiode van 6 tot 12 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- De oorzaak van de storingen kunnen vinden en ze op korte termijn oplossen
- Onvoorziene problemen kunnen oplossen en de diverse werkzaamheden van de site kunnen plannen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in de dagelijkse uitvoering van het eigen werk
- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften en de richtlijnen van de hiërarchisch verantwoordelijke
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor de verdeling van het werk en bij problemen of grote herstellingen die een investering vragen (tijd – geld)

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de collega's met betrekking tot de uit te voeren herstellingen
- Heeft dagelijks contact met de hiërarchisch verantwoordelijke voor de verdeling van het werk en de problemen

4.4.2 Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met leveranciers bij leveringen van materiaal

4.4.3 Vreemde talen

- --

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij herstellingen

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Dagelijks dragen van materiaal en werktuigen

4.6.2 Houding

- Werkt regelmatig in gebogen houdingen, op de knieën ... bij technische werkzaamheden en verricht repetitieve beweging bij bepaalde herstellingen

4.6.3 Werkomstandigheden

- Sterk lawaai tijdens het gebruik van gereedschap, dient persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen (oorkappen)
- Vuil

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op ongeval bij gebruik van gereedschap, risico op vallen bij hoogte-werkzaamheden, risico op ziekte door de inademing van stof en risico op verwondingen (houtspaanders, contact met "toxische" producten (verf, polyester))

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 08-A-NL

Functie : Technisch medewerker – chauffeur C-D-E met/zonder
aanhangwagen

Geassimileerde
functie : Polyvalente arbeider – chauffeur C-D-E met/zonder
aanhangwagen, tuinier

Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Exploitatie

2. DOEL

Het vervoeren van bezoekers en eventueel voor commentaar zorgen teneinde een kwaliteitsvol bezoek te garanderen.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor het vervoer van de bezoekers en zorgt voor commentaar:
 - verleent de bezoekers toegang tot het voertuig voor het bezoek
 - controleert de tickets vóór het instappen
 - zorgt voor aangepaste commentaar
 - zorgt voor het vervoer van de bezoekers van het begin tot het einde van het bezoek
 - zorgt occasioneel voor ander vervoer van personen
- Zorgt voor de schoonmaak en het onderhoud van het voertuig en de omgeving:
 - zorgt voor de schoonmaak van het voertuig
 - checkt de verschillende parameters van zijn voertuig (olie, water, lucht, lichten, zetels, deuren ...)
 - zorgt voor de schoonmaak van het vertrekperron
- Voert verschillende andere occasionele werkzaamheden uit

Berenschot Belgium

- verricht verschillende kleine onderhouds- of herstellingswerkzaamheden op de site (afsluitingen ...)
- zorgt occasioneel als vervanging voor het vervoer van de bezoekers met een ander voertuig (bv. tram)

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- basiscommentaar
- het vervoer van de bezoekers
- het checken van zijn voertuig vóór het bezoek
- het respecteren van de timing voor het bezoek
- de veiligheid van de bezoekers tijdens het bezoek
- de netheid van het voertuig en het vertrekperron

4.1.2. Gevolgen

- Een slecht beheer van de timing van het bezoek kan aanleiding geven tot een organisatorisch probleem met betrekking tot de bezoeken
- Slecht commentaar aan de bezoekers kan leiden tot ontevredenheid van de klant, gevolgen hebben voor het imago van de attractie en voor de positieve aanbeveling van de attractie
- Een slecht beheer van de veiligheid van de bezoekers of van de controle van zijn voertuig kan aanleiding geven tot pannes tijdens het bezoek en een ongeval veroorzaken

De fout is onmiddellijk zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- In het bezit van een rijbewijs D/E
- Kennis van de commentaar die tijdens het bezoek moet worden gegeven
- Inwerkperiode van enkele maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Kunnen antwoorden op vragen van de bezoekers over het wildpark, de dieren
- De aandacht van de groep tijdens het bezoek kunnen vasthouden

Berenschot Belgium

4.3.2 Zelfstandigheid

- Bestuurt zelfstandig zijn voertuig
- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften, de te geven commentaar, de procedures en de timing
- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij pech met het voertuig, bij een ernstig incident

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn collega's in het kader van gemeenschappelijke activiteiten of uitwisseling van informatie
- Heeft wekelijks contact met de technische afdeling (Technisch Verantwoordelijke, Ploegchef) met betrekking tot de voertuigen (onderhoud, problemen ...) en met de Ploegchef voor richtlijnen of vaststellingen in verband met de dieren en de infrastructuur van het Wildpark
- Heeft dagelijks contact met de Verantwoordelijke Toerisme om het aantal bezoekers, de taakverdeling (volgorde van vertrek) en de taal van de commentaar voor het bezoek te kennen, voor richtlijnen in verband met speciale bezoeken of evenementen

4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers om hen tijdens het bezoek van commentaar te voorzien

4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal voor de commentaar van het bezoek

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid om het voertuig te besturen

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- ---

4.6.2 Houding

- Werkt tijdens het besturen van het voertuig 7 tot 8 uren in dezelfde houding

4.6.3 Werkomstandigheden

- ---

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie	: PC 333
Afdeling	: Operations
Code	: 09-A-NL
Functie	: Geschoolde EHBO-medewerker
Geassimileerde functie	: EHBO-medewerker
Datum	: November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Ploegchef of Verantwoordelijke.

2. DOEL

Het toedienen van eerste hulp aan personen die op de site aanwezig zijn en zorgen dat de geneesmiddelen en anderé voor deze hulp nuttige producten beschikbaar en conform zijn teneinde zo snel mogelijk op te treden bij medische problemen

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Dient de eerste zorgen toe aan bezoekers en personeelsleden van de site:
 - verzorgt de bezoekers of personeelsleden van de site in de infirmerie of ergens op de site naargelang van de toestand van het slachtoffer
 - belt een ziekenwagen na toestemming van de betrokken persoon
 - vult de vereiste administratieve documenten in met vermelding van de nuttige gegevens (bv. feiten, verstrekte zorgen, opvolging ziekenhuis ...) om een incidentenrapport op te stellen
 - vraagt aan de bezoeker, nadat hij verzorgd werd, om een document in te vullen met het relaas van de feiten
- Zorgt voor de hygiëne en de netheid van de lokalen en het materiaal van de infirmerie:
 - steriliseert het materiaal vooraleer het op te bergen
 - maakt de voertuigen en het interventiemateriaal schoon (rolwagen, draagberrie ...)
 - zorgt ervoor dat de infirmerielokalen schoon zijn
- Zorgt ervoor dat de producten en geneesmiddelen beschikbaar en conform zijn:

Berenschot Belgium

- controleert de inhoud van de EHBO-kisten die zich op de site bevinden en controleert de vervaldata van producten en geneesmiddelen
 - zorgt ervoor dat de voorraad in de infirmeriekast toereikend en up-to-date is en verwittigt indien nodig de verantwoordelijke van de infirmerie als er nieuwe producten of geneesmiddelen moeten worden besteld
 - controleert de vervaldata van de producten en de geneesmiddelen in de infirmeriekast
-
- Is bij speciale evenementen zichtbaar met een EHBO-kist op de site aanwezig om snel ter plaatse te kunnen zijn

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de verzorging van bezoekers en personeelsleden van de site
- het volledig en nauwkeurig vervullen van de administratieve taken
- de netheid van de verpleegruimten
- de conformiteit van de producten en de geneesmiddelen die aan de bezoekers en de personeelsleden van de site worden toegediend

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de toegediende zorgen of in de beoordeling van de medische urgentie kan soms ernstige gevolgen hebben voor de bezoekers en het bezoekersaantal beïnvloeden

De fouten zijn onmiddellijk of meestal op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Houder van een brevet van helper van het Rode Kruis
- Houder van een badge ambulancier-hulpverlener Dringende Medische Hulp en jaarlijkse bijscholing
- Operationeel na enkele maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Kunnen uitmaken wat de passende verzorging of uit te voeren handeling is naargelang de gezondheidstoestand van de persoon
- Kunnen beslissen over de ernst van de situatie en een ziekenwagen bellen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de oproepprocedure voor ziekenwagens, aan de interne procedures en aan het medisch beroepsgeheim
- Is autonoom in de keuze van de meest geschikte verzorging voor de gezondheidstoestand van de persoon
- Doet een beroep op de chef bij twijfel en om eventueel een vergoeding aan te bieden

Berenschot Belgium

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke om informatie uit te wisselen over de gebeurtenissen op de site waarbij medische verzorging noodzakelijk was
- Heeft dagelijks contact met de veiligheidsafdeling om samen te werken en kordaat op te treden bij incidenten waarbij medische verzorging vereist is
- Heeft contact met de personeelsafdeling wanneer een personeelslid een arbeidsongeval op de site heeft

4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers die medische verzorging nodig hebben
- Heeft specifiek contact met hulpdiensten en ziekenhuizen wanneer de toestand van de persoon hun interventie vereist

4.4.3. Vreemde talen

- Basiskennis van de tweede landstaal en mondelinge basiskennis van een derde taal

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij verzorging

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Draagt occasioneel personen op een draagberrie

4.6.2 Houding

- Werkt occasioneel in moeilijke houdingen bij interventies op de site

4.6.3 Werkomstandigheden

- Occasioneel temperatuurswijzigingen bij interventies op de site

4.6.4 Persoonlijk risico

- Gering risico op besmetting van een aandoening, doorgegeven door een patiënt

Functiebeschrijving

Organisatie	:	PC 333
Afdeling	:	Toerisme
Code	:	10-A-NL
Functie	:	Medewerker Toerisme – onthaal – verkoop
Geassimileerde functies	:	Medewerker toeristische dienst (meertalig) - onthaalmedewerker, monitor, medewerker boetiek, loketmedewerker, kassier
Datum	:	November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Operations.

2. DOEL

Het ontvangen en informeren van bezoekers teneinde hen van alle noodzakelijke informatie voorzien, te zorgen voor een maximaal aantal reserveringen en mee te werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Ontvangt de bezoekers en informeert ze over alle mogelijke attracties en combinaties die de site aanbiedt:
 - beantwoordt alle vragen van de bezoeker in verband met zijn bezoek, de mogelijke attracties, de aangeboden tarieven
 - ontvangt het toegangsgeld en overhandigt de tickets
 - vult op verzoek van de bezoeker facturen in
 - legt het verloop van de dag uit, en eventueel de veiligheidsvoorschriften van het park
 - laat eventueel documenten invullen die betrekking hebben op de veiligheid van de bezoekers
 - geeft de persoonlijke bezittingen van de bezoekers op hun verzoek terug
- Behandelt de telefonische oproepen en de e-mails:

Berenschot Belgium

- beantwoordt informatieaanvragen (prijs, praktische modaliteiten ...) per e-mail of telefonisch
- voert de reserveringen in of noteert ze
- filtert eventueel oproepen voor de directie en noteert de boodschappen indien nodig

- Waakt over de opvolging van zijn/haar kassa:
 - telt het kassageld na
 - maakt de kassa-afsluiting op, noteert als er anomalieën zijn en zoekt naar een oplossing

- En/of ondersteunt nieuwe medewerkers:
 - geeft een opleiding volgens de procedure
 - beantwoordt vragen
 - staat in voor de follow-up op het terrein

- En/of biedt versterking in de bar/snack
 - bedient de klanten en ontvangt het geld
 - ruimt de tafels af en maakt ze schoon
 - start de afwasmachine op en bergt de vaat op
 - biedt versterking aan de monitoren en studenten die in de bar/snack werken
 - staat in voor de voorraadopvolging; controleert de voorraad en houdt de inventaris bij, overlegt met de verantwoordelijke inzake de keuze van de leveranciers, plaatst de bestellingen bij de gekozen leveranciers, neemt de bestellingen in ontvangst, kijkt ze na, bergt ze op in de voorraadruimte en overhandigt de bestellingen voor goedkeuring aan de verantwoordelijke

- En/of staat in voor de verkoop en het beheer van souvenirs:
 - vult de rekken aan, richt de etalage in en maakt de ramen en de rekken van de boetiek schoon
 - geeft de bezoekers uitleg over de aangeboden producten
 - ontvangt het geld van de verkoop van souvenirproducten
 - controleert het aantal en de goede staat van de geleverde producten op grond van de leveringsbon en de factuur
 - voorziet de goederen van een prijsetiket volgens prijzen die worden doorgegeven door de Verantwoordelijke Boetiek en Ticketing

- En/of helpt mee bij de sluiting van de site:
 - verdeelt de schoonmaaktaken over de medewerkers en studenten en biedt hulp
 - gaat na of de deuren gesloten en de lichten uit zijn voor hij/zij de site verlaat

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het onthaal en het informeren van de bezoekers
- de behandeling van telefoonoproepen en e-mails
- de opvolging van de kassa's aan het onthaal
- en/of de versterking in bar/snack
- en/of de verkoop en het beheer van de souvenirboetiek
- en/of de schoonmaak en het afsluiten van deuren en verlichting bij het sluiten van de site

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onthaal, de behandeling van telefoons en e-mails kan leiden tot ontevredenheid en verlies van klanten
- Een fout in de kassa's kan financiële verliezen tot gevolg hebben en foute statistieken voor de directie
- En/of een fout in het beheer van de bar/snack of souvenirboetiek kan stockbreuken, onnodige kosten, wachtrijen tot gevolg hebben ...

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- ---

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van kantoorsoftware (Word, Excel, Outlook)
- Kennis van de administratieve procedures
- Kennis van de attracties van het park en de tarieven
- Kennis van de eventuele veiligheidsvoorschriften van het park
- Inwerkperiode van 1 maand

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Op elk moment vriendelijk kunnen blijven tegen de klanten
- Kassafouten kunnen vermijden en opsporen in het grote aantal uitgevoerde verrichtingen
- Het eigen werk kunnen organiseren, ongeacht onvoorziene omstandigheden, dagelijkse taken en vragen van de klant

Berenschot Belgium

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de voorschriften van het Park, de richtlijnen voor de bezoekers en de instructies van zijn verantwoordelijken
- Is autonoom in de organisatie van de dagelijkse taken
- Doet een beroep op de hiërarchie bij twijfel of bij een ontevreden klant die moeilijk tevreden te stellen valt

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met collega's in verband met uitwisseling van praktische informatie over de dagelijkse organisatie
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke in verband met telefoons en brieven, uit te voeren taken en ontevreden klanten

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers in het kader van het onthaal en het verstrekken van informatie
- Heeft eventueel dagelijks contact met leveranciers in verband met bestellingen van het gedeelte waar hij/zij verantwoordelijk voor is

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal
- Mondelinge en schriftelijke kennis van een derde taal is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- Accuratesse bij kassaverrichtingen

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- Piekmomenten aan het onthaal

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : CP333
Afdeling : Operations
Code : FB-11-A-NL
Functie : Teamverantwoordelijke/Team Leader
Datum : November 2010

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Ressorteert onder de afdelingsverantwoordelijke die rapporteert aan de gedelegeerd bestuurder

Geeft richtlijnen aan de technische medewerkers (6 FTE's + studenten in de seizoenen)

2. DOEL

Het onderhoudswerk (tuin, schoonmaak ...) coördineren en verdelen onder de medewerkers, deelnemen aan de activiteiten om de link te waarborgen tussen de afdelingsverantwoordelijke en de medewerkers en de doeltreffendheid van het verrichte werk garanderen

3. HOOFDTAKEN

- Coördineert het werk van de medewerkers
 - Ontvangt de werkbons van zijn/haar verantwoordelijke
 - Beslist samen met zijn/haar verantwoordelijke over de verdeling van het werk onder de medewerkers
 - Geeft werkinstructies aan de medewerkers
 - Controleert de goede uitvoering van het werk van de medewerkers

- Houdt toezicht op de activiteiten van zijn/haar team
 - Brengt bij zijn/haar verantwoordelijke verslag uit over personeelsgebonden problemen (werkqualiteit, conflicten ...) om de follow-up te verzekeren
 - Verifieert met zijn/haar verantwoordelijke de planning van de medewerkers en coördineert met hem de afwezigheden van iedereen
 - Zorgt ervoor dat het materiaal juist gebruikt wordt door alle medewerkers

Berenschot Belgium

- Voert onderhoudswerken uit (tuin, schoonmaak, onderhoud ...)
 - Onderhoudt de tuinen van alle sectoren van het park
 - Doet de nodige beplantingen
 - Verwijdert onkruid (chemische en biologische onkruidbestrijding)
 - Is verantwoordelijk voor besproeiingen, schoonmaak van de site ...
 - Verricht kleine snoei- en herstellings- of onderhoudswerken op de site
 - Ledigt de vuilnisbakken, ruimt afval op en zorgt voor de algemene veiligheid

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsniveau

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de opleiding van de medewerkers
- het juiste gebruik van het materiaal
- het onthaal van nieuwe medewerkers en studenten
- de doeltreffendheid van de medewerkers bij het uitvoeren van de gevraagde werken
- de kwaliteit van de verrichte onderhoudswerken

4.1.2. Gevolgen

- Een slecht onderhoud van het park kan leiden tot kosten op het vlak van aankoop van nieuw materiaal en tot een slecht imago bij de bezoekers
- Een slechte opleiding kan leiden tot een vermindering van de doeltreffendheid
- Een slechte planning kan leiden tot te veel personeelsafwezigheden

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationele richtlijnen aan de medewerkers en de studenten

4.2 Kennis en complexiteit

- Onderwijsniveau: hoger middelbaar
- Ervaring van 1 jaar
- Grondige kennis van zijn/haar technische domein (plantkunde ...)
- Praktische kennis met betrekking tot het gebruiken van de werktuigen en de machines
- Kennis van conflictbeheersing en management
- Inwerkperiode van 3 tot 6 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- De planning van de medewerkers kunnen beheren om ervoor te zorgen dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn
- De uit te voeren werken kunnen beheren afhankelijk van de weersomstandigheden

4.3.2 Zelfstandigheid

- Moet zich houden aan de veiligheidsnormen en de richtlijnen opgelegd door de hiërarchie
- Kan autonoom zijn/haar dagelijkse taken uitvoeren

Berenschot Belgium

- Doet een beroep op zijn/haar verantwoordelijke wanneer zich een probleem voordoet met betrekking tot het uit te voeren werk of binnen zijn/haar team

Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met alle medewerkers en zijn/haar verantwoordelijke voor het vlotte verloop van de dag

4.4.2. Externe contacten

- Heeft frequent contact met de bezoekers voor vragen op technisch vlak
- Heeft frequent contact met de leveranciers bij de levering van producten

4.4.3. Vreemde talen

- --

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingscoördinatie bij het hanteren van werktuigen en bij technische werkzaamheden

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Draagt wekelijks lasten die gaan tot 20 kg

4.6.2 Houding

- Moeilijke houding bij het snoeien van bepaalde hagen
- Werkt in kromme houding of op de knieën

4.6.3 Werkomstandigheden

- Temperatuurschommelingen

4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op min of meer zware kwetsuren afhankelijk van het gebruikte materiaal
- Risico op allergieën voor de gebruikte planten of producten (pesticiden, herbiciden ...)
- Valgevaar bij snoeiwerken

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Toerisme
Code : 12-A-NL
Functie : Medewerker toeristische dienst – begeleider
Geassimileerde functie : Medewerker toeristische dienst (meertalig) – begeleider
Animator
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Operations.

2. DOEL

Het voorbereiden en begeleiden van bezoeken teneinde bij te dragen tot een pedagogische en educatieve informatieverspreiding en de bezoekers een kwaliteitsvol bezoek aan te bieden.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de ontvangst en de bezoeken van de toeristische site:
 - verwelkomt de mensen en deelt infobrochures uit in de verschillende talen
 - controleert de planning van het bezoek
 - deelt de eventuele afspraakplaatsen voor de groepen mee
 - animeert het bezoek in de doeltalen en volgens de uurregeling
 - geeft uitleg op de bezochte sites en beantwoordt de vragen van de bezoekers
 - staat in voor de veiligheid van de bezoekers en de logistiek van het bezoek (lichten, deuren ...)

- Staat in voor de voorbereiding van de bezoeken:
 - legt de praktische organisatie van de dag vast voor de groepen (planning van de uurregeling, plaatsbezetting, de andere diensten van de attractie reserveren ...) en overlegt met zijn collega's
 - voorziet in het nodige materiaal en legt het klaar voor de bezoeken

Berenschot Belgium

- neemt occasioneel deel aan het ontwikkelen van pedagogische hulpmiddelen in het kader van de bezoeken en/of verzamelt aanvullende informatie over de site
- Helpt indien nodig mee aan kleine onderhoudswerken van de site:
 - vervangt defect materiaal (lampen, panelen ...) en staat gedeeltelijk in voor de schoonmaak (raapt afval op)
 - belt indien nodig het onderhoudspersoneel of vakmensen voor grotere herstellingen

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de voorbereiding van het bezoek
- de ontvangst van de bezoekers
- het naleven van de uurregelingen, de juistheid van de uitleg tijdens de bezoeken
- het verstrekken van aangepaste commentaar in meerdere talen
- de veiligheid van de bezoekers tijdens het bezoek
- het meehelpen aan kleine onderhoudswerken op de site

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de uurregeling en de uitleg kan tot vertragingen en ontevredenheid van de klant leiden en de klantentrouw in het gedrang brengen
- Een slecht beheer van de veiligheid van de bezoekers of een gebrek aan aandacht kan aanleiding geven tot een ongeval, kan de dieren van het park schade toebrengen
- Een fout in het onderhoud kan ertoe leiden dat bepaalde sites onbeschikbaar zijn

De gevolgen van deze fouten zijn onmiddellijk en op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van de commentaar die moet worden gegeven
- Basiskennis omgaan met groepen of animatietechnieken
- Inwerkperiode van 6 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Kunnen zorgen voor de begeleiding en de veiligheid van de groep bezoekers (conflicten, ongevallen ...)
- De aandacht van de groep tijdens het bezoek kunnen vasthouden
- Kunnen coördineren en herorganiseren binnen de timing van het bezoek

4.3.2 Zelfstandigheid

- Organiseert en begeleidt zelfstandig het bezoek
- Moet zich houden aan de veiligheidsvoorschriften en de uurregelingen, aan de te geven commentaar, aan de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke en aan de verzoeken van de klant

Berenschot Belgium

- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij problemen met de groep of in een specifiek geval (sluiting van een ingang, ongeval ...)

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke en zijn collega's, zowel gidsen als andere functies (kassa's, maaltijden ...) om informatie uit te wisselen en de organisatie van de bezoeken onderling af te stemmen

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers om informatie uit te wisselen in verband met de uitleg en de vragen
- Heeft wekelijks contact met de leerkrachten in verband met de voorbereiding van het bezoekprogramma

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal
- Kennis van een derde taal is een troef

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen tijdens de bezoeken

4.6.4 Persoonlijk risico

- Risico op vallen tijdens het bezoek en eventueel risico op persoonlijk letsel door beten, slagen van dieren

Functiebeschrijving

Organisatie	:	PC 333
Afdeling	:	Administratie
Functie	:	Medewerker Backoffice
Geassimileerde functie	:	Medewerker Commercieel/marketing, Medewerker PR Administratief en/of financieel medewerker
Code	:	13-A-NL
Datum	:	November 2010

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan het Hoofd back Office of een Manager die respectievelijk rapporteren aan een Manager of de Algemeen Directeur of de Afgevaardigd Bestuurder.

2. DOEL

Het verrichten van een waaier van ondersteunende taken teneinde bij te dragen aan de verkoop van tickets en de verwerking hiervan.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Garandeert de werking van de kassa's aan de ingang en in het park, van het computernetwerk en van de pc's in de burelen:
 - plaatst de kassa-pc's bij opstart van het seizoen in de info aan de ingang van het park, schakelt ze op het netwerk, programmeert ze en haalt ze binnen bij het einde van het seizoen
 - koppelt de PLU-codes in het kassasysteem aan de korting en promoties bepaald door Marketing en Sales en verwerkt de resultaten van de actie of promotie in de financiële rapportering.
 - interenieert bij problemen met de werking van kassa's en pc's op de burelen
- Voorziet de kassa's van de nodige middelen en verwerkt de ontvangen gelden:
 - maakt de startfondsen klaar en voorziet de aanwezigheid van extra wisselgeld
 - sorteert, controleert en telt (machinaal) de ontvangen gelden, verwerkt de gegevens op de PC
 - vergelijkt dagelijks ter controle de kassagegevens uit het netwerk met de gegevens verkregen van de hoofdkassa en zet kasverschillen recht

Berenschot Belgium

- **Behandelt en plant de reservatie-aanvragen voor groepen, verwerkt de tickets in voorverkoop, bij externe verkooppunten, verwerkt sponsoraanvragen,...:**
 - voert de bevestiging van de aanvraag in het systeem in, drukt af en verstuurt intern en extern en volgt de betaling via de boekhouding op
 - stelt rapporten op
 - maakt de planning op van de "groep"reservaties en overlegt met de betrokkenen (gidsen, partners, ...)
 - zorgt voor de verzending van nieuwe tickets en de ontvangst van niet-verkochte tickets in externe verkooppunten, doet de nodige opvolgingen en verzorgt de facturatie van de verkochte tickets
 - verwerkt sponsoraanvragen en verzendt de tickets

- **Vervult boekhoudkundige taken en maakt en controleert rapporten:**
 - boekt dagontvangsten en aankoopfacturen in en maakt het Seasonal Labour-rapport op.
 - maakt wekelijks per verkooppunt in het park een rapport op met personeelskost tov omzet.
 - boekt bezoekersaantallen en verkoopcijfers per verkooppunt in, controleert deze en maakt dagelijks het Daily Operating Rapport (D.O.R.) op
 - stelt rapporten op inzake reserveringen, ... ten behoeve van de commerciële dienst

- **Vervult administratieve en ondersteunende taken**
 - bestelt bureauticamateriaal voor het park; bewaakt de minimum voorraad, plaatst bestellingen, nodig bij vaste leveranciers, controleert de levering en stockeert de materialen
 - beantwoordt vragen van klanten inzake reservaties, tickets, ...
 - beantwoordt de telefoon
 - klasseert
 - ...

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het opmaken van (financiële) rapporten, o.a. DOR, seasonal labour rapport, reservaties,...
- de algemene werking van PC's en garanderen van de operationele werking van het netwerk in het park
- het inboeken van aankoopfacturen, dagontvangsten
- een voldoende voorraad aan bureaumateriaal voor het park
- de installatie en de goede werking van de kassa's
- de aanwezigheid van de nodige startfondsen en wisselgeld voor de kassa's en de controle van de ontvangen gelden
- de behandeling en planning van de reservatie-aanvragen voor groepen, de verwerking van de tickets in voorverkoop, bij externe verkooppunten, de verwerking van sponsoraanvragen

4.1.2 Gevolgen

- Het maken van fouten tijdens de boekhoudkundige taken kan er voor zorgen dat leveranciers niet of te laat uitbetaald worden en kan aldus juridische gevolgen hebben
- Het niet correct handelen tijdens werkzaamheden aan de kassa's of het netwerk kan economische en operationele gevolgen hebben voor de werking van het park.
- Fouten in de verwerking van tickets die verstuurd worden naar klanten of in de behandeling en planning van reservatie-aanvragen voor groepen, in de behandeling van kassagelden,... kan leiden tot ontevredenheid van klanten en kan eveneens economische gevolgen hebben

De gevolgen zijn direct tot op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leidinggeven

- ---

4.2 Kennis en complexiteit

- Niveau Hoger middelbaar of gelijkwaardig door ervaring
- Basiskennis van boekhouding
- Kennis van boekhoudkundige richtlijnen, wetgeving
- Grondige kennis van IT (netwerkbeheer)
- Kennis van het kassa- en ticketingsysteem, telmachines
- Kennis van de diverse tickets en hun tarieven
- Kennis van de courante software
- Inwerkperiode van 6-12 maanden

Berenschot Belgium

4.3 Probleemoplossing en vrijheid van handelen

4.3.1 Probleembehandeling

- Als eerstelijns hulp het snel oplossen van problemen met programma's, PC's, kassa's, telmachines en het computernetwerk in het park
- Het opvolgen van laattijdige betalingen van verkochte tickets in voorverkoop en het opzoeken en oplossen van kastekorten
- Het behandelen en oplossen van klachten van klanten
- Het plannen van de reservaties voor groepen in samenwerking met externe partners

4.3.2 Zelfstandigheid

- Dient zich te houden aan vooraf opgestelde regels, procedures en timing (voor het opmaken van rapporten en het verwerken van facturen,...)
- Kan zelfstandig bestellingen van bureautica doorgeven afhankelijk van vooraf opgestelde benodigde hoeveelheden, bepaalt zelfstandig de hoeveelheid startfondsen.
- Doet beroep op de chef bij financiële aangelegenheden (grote aankopen, bij onverklaarbare kasverschillen, voor het toestaan van extra kortingen, ophalen of plaatsen van gelden in de safe,...)

4.4 Communicatie

4.4.1 Interne contacten

- Dagelijks contact met de hiërarchie voor informatie-uitwisseling en overleg
- Dagelijks contact met collega's van de eigen en andere afdelingen (op de boekhouding, de financieel verantwoordelijke en de IT-verantwoordelijke van de Groep, kassa, restaurant, technische dienst,...) voor informatie-uitwisseling en overleg

4.4.2 Externe contacten

- Dagelijks contact met externe partners en klanten inzake planningen, tickets, reservaties, ...
- Regelmatig contact met leveranciers van bureauticamateriaal en andere leveranciers in verband met facturen.
- Zeer occasioneel contact met systeembeheerder van het kassasysteem

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal is vereist bij de externe contacten

4.5 Specifieke vaardigheden

- Accuratesse

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- ---

Berenschot Belgium

4.6.2 Houding

- ---

4.6.3 Werkomstandigheden

- ---

4.6.4 Persoonlijk risico

- ---

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333
Afdeling : Operations
Code : 14-A-NL
Functie : Ploegchef operations
Geassimileerde
functie : Ploegchef
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Meestergast of Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Technisch Verantwoordelijke of Verantwoordelijke Operations.
Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE)

2. DOEL

Het coördineren en leiden van een ploeg medewerkers teneinde de opening, de werking en de sluiting van de site vlot te laten verlopen met oog voor de veiligheid en de netheid.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de opening en de sluiting van de site:
 - controleert de veiligheid en netheid van de site
 - lost technische problemen zelf op of met de technische afdeling
 - kan beslissen om een deel van de site te sluiten als een probleem niet is opgelost
 - controleert de wachtrijen om na te gaan of er doorstroming is en informeert indien nodig zijn verantwoordelijke
 - beantwoordt de verzoeken van de bezoekers en moet soms problemen oplossen (ontevreden klant, terugbetaling ...) of doet een beroep op de veiligheidsafdeling
 - maakt eventueel verslag op van de tijdens de dag gebeurde incidenten (attracties, medewerkers, bezoekers ...)

- Coördineert de ploeg:
 - geeft instructies en verdeelt de medewerkers
 - leidt nieuwe medewerkers op in hun taken
 - controleert de aanwezigheid en het werk van de medewerkers

Berenschot Belgium

- moet soms alleen of samen met zijn verantwoordelijke de planning opmaken
 - zorgt voor een optimaal aantal medewerkers per werkpost en past de planning aan rekening houdend met de afwezigheden
 - neemt deel aan of organiseert teamvergaderingen met zijn verantwoordelijke en zijn medewerkers om informatie te geven over de situatie en de ondervonden problemen
- En/of zorgt voor de administratieve opvolging van zijn ploeg:
 - controleert de geregistreerde uren van zijn ploeg
 - maakt zelf of samen met zijn verantwoordelijke de planning van zijn ploeg op
 - bezorgt de sociale documenten aan het HR-departement (vakantie, ziekte ...)
 - gaat samen met zijn verantwoordelijke na wat de personeelsbehoeften zijn en doet de aanvraag bij een uitzendkantoor
 - brengt advies uit over de aangeworven kandidaten

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de sluiting/opening van de site met inachtneming van de netheid en veiligheid
- het coördineren van zijn ploeg (opleiding, verdeling, instructies ...)
- en/of de administratieve opvolging van zijn ploeg

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de sluiting en opening van de attracties kan leiden tot vertragingen, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de bezoekers
- Een fout in de opleiding van de operatoren kan tot ongevallen leiden
- Een onaangepast beheer van het aantal medewerkers kan financiële gevolgen hebben op het budget

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan de operatoren (5-20 FTE).

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- Drie jaar ervaring
- Kennis van de werking van elke attractie
- Kennis van de interne procedures bij ongevallen
- Kennis van conflictbeheersing en day-to-day peoplemanagement
- Inwerkperiode 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- De planning van de operatoren kunnen opmaken zodat er aan elke attractie een opgeleide operator aanwezig is
- Meerdere problemen tegelijk kunnen behandelen
- Conflicten met klanten kunnen oplossen
- De veiligheidsvoorschriften kunnen doen naleven

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften, de procedures van de site die betrekking hebben op de opening en de sluiting en de door de hiërarchie bepaalde richtlijnen (ontruiming van de attracties, ongewone gebeurtenis, beheer van de plannings op het vlak van budgetten ...)

Berenschot Belgium

- Is autonoom in de opening en sluiting van het park en voor de coördinatie van het personeel overdag
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij ernstige problemen (klacht klant/technisch probleem), bij problemen met de planning of conflict met een medewerker

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de hele ploeg en zijn verantwoordelijke voor de opvolging van het personeel en het vlotte verloop van de dag

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers voor informatie en occasioneel om problemen of een conflict op te lossen

4.4.3 Vreemde talen

- (Mondelinge) kennis van de tweede landstaal om zich bij de bezoekers verstaanbaar te maken

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

✱

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333
Afdeling : Toerisme
Code : 15-A-NL
Functie : Directieassistente
Geassimileerde functie : Directiesecretaresse
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Directeur van de site
Kan operationeel leiding geven aan één medewerker.

2. DOEL

Het instaan voor de administratie en coördinatie van het personeel en diverse ondersteunende taken uitvoeren (secretariaat, promotie ...) teneinde de directie bij te staan in het dagelijkse beheer van de site

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de administratieve opvolging van het personeel van de site:
 - organiseert de planning van de medewerkers en zorgt voor vervanging bij afwezigheden
 - beantwoordt verzoeken van het personeel
 - voert de prestaties in en vult de contracten in
 - werkt eventueel samen met de directie voor aanwerving, ontslag en evaluatie van medewerkers
 - bestelt eventueel administratieve documenten en deelt ze uit (maaltijdcheques, loonfiches ...)
- Verricht diverse secretariaatstaken:
 - behandelt de ontvangen telefonische oproepen
 - maakt brieven/e-mails, verslagen, notulen van vergaderingen op
 - neemt wanneer nodig deel aan vergaderingen
 - behandelt wanneer nodig verschillende administratieve dossiers van de site
- Neemt deel aan bepaalde activiteiten van de site en biedt ondersteuning:
 - reageert op onvoorziene gebeurtenissen (bv. ongeval, slechte weersomstandigheden)

Berenschot Belgium

- staat in voor de coördinatie van groepen bezoekers (ontvangst, planning, contact met andere sites ...)
- vertegenwoordigt de toeristische attractie bij evenementen

- En/of neemt deel aan de boekhouding van de site:
 - controleert de leveranciersfacturen, laat ze goedkeuren door de verantwoordelijke en controleert de betalingen
 - maakt de facturen op
 - doet de betalingsherinneringen
 - leegt de kluis en brengt de inhoud naar de bank

- En/of coördineert en superviseert de medewerker:
 - leidt de persoon voor zijn taken op
 - verdeelt het werk
 - controleert de uitgevoerde taken

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de administratieve opvolging van het personeel
- de secretariaatstaken
- de uitgevoerde ondersteunende taken
- en/of de uitgevoerde boekhoudkundige taken
- en/of de begeleiding van de bediende

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opvolging van het personeel kan leiden tot storingen, ontevredenheid bij personeel en bezoekers
- Een fout in de secretariaatstaken kan leiden tot vertragingen, ontevredenheid bij de bezoekers
- En/of een fout in de boekhouding kan leiden tot betalingsachterstand, tijdverlies en onbetrouwbaarheid van boekhoudstaten

De gevolgen van de fouten zijn op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- Kan operationeel leiding geven aan één persoon

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van de structuur en de werking van de toeristische site
- Kennis van kantoorsoftware
- Inwerkperiode van 6 maanden tot 1 jaar
- En/of basiskennis boekhouding en personeelsadministratie

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Kunnen zorgen voor voldoende personeel en de planning kunnen aanpassen
- Onvoorziene gebeurtenissen op de site zo snel mogelijk kunnen organiseren en afhandelen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is autonoom in het eigen werk
- Is gebonden aan de procedures met betrekking tot de administratieve opvolging van het personeel en de instructies van de rechtstreekse verantwoordelijke

Berenschot Belgium

- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij ernstige problemen (sluiting van een ingang, ongeval, probleem met de planning ...) of problemen die een financiële uitgave tot gevolg hebben (boekhouding)

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de medewerkers van de site in verband met de dagorganisatie (planning, aanwezigheid/afwezigheid ...)
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke in verband met de uit te voeren taken, de evenementen van de site en de van de medewerkers afkomstige informatie

4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de klanten voor de dagorganisatie, behandeling van e-mail of telefoon en inlichtingen en/of facturen
- Heeft specifiek contact met andere toeristische attracties voor inlichtingen of coördinatie van groepen
- En/of maandelijkse contacten met leveranciers voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot de boekhouding

4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal
- Een derde taal kunnen spreken en lezen is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse voor de boekhoudkundige taken

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333
Afdeling : Boekhouding
Code : 16-A-NL
Functie : Boekhouder
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Administratie die rapporteert aan de Directeur.

2. DOEL

Het verrichten van boekhoudkundige taken en het verstrekken van correcte financiële informatie teneinde de wettelijke boekhoudkundige verplichtingen te voldoen en de verantwoordelijken in staat te stellen financiële of strategische beslissingen te nemen

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Voert de diverse boekhoudkundige gegevens in:
 - voert de ontvangsten van de site, de aankoop- en verkoopfacturen in
 - voert de bedragen in de kassa in
 - voert de uittreksels in de boekhouding in
 - boekt en verrekent de lonen in de boekhouding
 - analyseert, reconcilieert en keurt de rekeningen goed
- Beheert de kluizen (bij de opening van het Park):
 - verdeelt het kassageld onder verantwoordelijken
 - registreert de ontvangsten
 - verricht opnemingen uit de kluis
- Bereidt de betalingen voor:
 - ontvangt de facturen
 - creëert een betalingsbestand
 - verricht betalingen via de lopende kassa
- Vordert onbetaalde facturen in :
 - neemt contact op met de klanten en maakt herinneringsbrieven op
 - doet opzoekingen om facturen en de betaling ervan te reconciliëren

Berenschot Belgium

- stelt de wettelijke documenten op:
 - bereidt de maandelijkse btw-aangifte voor
 - bereidt het jaarverslag voor
 - maakt maand- en kwartaalstatistieken op
 - bereidt de jaarlijkse aangifte van de vennootschapsbelasting voor
 - bereidt audits voor fiscale en halfjaarlijkse afsluitingen voor

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het nakomen van de wettelijke verplichtingen
- het correcte geldbeheer van de kluis
- het doorgeven van correcte financiële informatie met betrekking tot de rekeningen en de analyse ervan
- het opmaken van wettelijke documenten
- de betaling van de leveranciersfacturen
- de invordering van onbetaalde klantenfacturen
- de analyse, de reconciliatie en de goedkeuring van de rekeningen

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de doorgegeven financiële informatie kan leiden tot verkeerde beslissingen door de verantwoordelijken
- Een fout in de factuurverwerking kan leiden tot financiële verliezen, ontevredenheid van klanten en leveranciers
- Een fout in de wettelijke aangiftes kan aanleiding geven tot financiële boetes

De gevolgen zijn doorgaans zichtbaar op korte of middellange termijn.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Eén jaar ervaring
- Kennis van boekhouden
- Kennis van vennootschapsbelasting
- Kennis van fiscaliteit
- Inwerkperiode van 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- De termijnen voor het doorgeven van gegevens door de andere verantwoordelijken kunnen doen respecteren zonder formele bevoegdheid voor een correct beheer van de boekhouding

4.3.2 Zelfstandigheid

- Organiseert zelfstandig zijn dagelijkse taken

Berenschot Belgium

- Is gebonden aan de boekhoud- en wettelijke normen, de interne reportingprocedures en de termijnen
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor de goedkeuring van de wettelijke verplichtingen of bij problemen

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verschillende afdelingen van de site in verband met de facturatie voor groepen, de goedkeuringen van de aankopen, de boeking van investeringen en kosten, de cash
- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met problemen en wettelijke verplichtingen

4.4.2 Externe contacten

- Heeft regelmatig contact met klanten en leveranciers in verband met facturen en herinneringen en met de bank voor het beheer van de rekeningen

4.4.3 Vreemde talen

- --

4.5 Specifieke vaardigheden

- Accuratesse bij de uitvoering van boekhoudtaken

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

✱

Functiebeschrijving

Organisatie : PC333
Afdeling : Toerisme
Code : 17-A-NL
Functie : Verantwoordelijke Toerisme
Geassimileerde
functie : Verantwoordelijke onthaal, boetiek, verkooppunt
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Exploitatie die rapporteert aan de Directeur
Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE)

2. DOEL

Het instaan voor de supervisie en de begeleiding van een ploeg in de afdeling Toerisme teneinde bij te dragen aan een vlotte werking van de afdeling en een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden aan de bezoekers

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de begeleiding van zijn ploegen:
 - maakt de planning van zijn ploegen op en bepaalt hoeveel personeel nodig is
 - verdeelt en superviseert het werk en geeft werkinstructies
 - beheert conflicten tussen medewerkers en conflicten met klanten die de medewerkers niet zelf kunnen oplossen
 - staat in voor de opleiding van nieuwe medewerkers
 - zorgt voor een fysieke aanwezigheid op het terrein
 - stelt eventueel werkprocedures op

- Werkt mee aan taken van zijn ploegen:
 - beantwoordt verzoeken van klanten
 - moet soms instaan voor het invoeren en coördineren van reserveringen
 - moet soms de souvenirboetiek/ display van goederen voorzien
 - moet soms instaan voor de opvolging en het beheer van de materiaalvoorraad

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het leiden en coördineren van zijn ploeg (opleiding, verdeling, instructies ...)
- en/of zijn medewerking aan taken:
 - de opvolging van de materiaalvoorraad
 - de voorziening van goederen in de souvenirboetiek of display
 - invoeren en coördineren van reserveringen

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de planning kan leiden tot wachtrijen in de afdelingen Toerisme en wachttijden die leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers en tot klantenverlies
- Een fout in de begeleiding en supervisie van zijn ploegen kan leiden tot ontevredenheid bij de medewerkers
- Een fout in de voorraadopvolging kan leiden tot stocktekorten hetgeen het werk van de betrokken afdelingen beïnvloedt en de statistieken van het bedrijf beïnvloedt

De fouten zijn op korte of middellange termijn zichtbaar

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Twee tot drie jaar ervaring
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van de werking van de afdeling
- Inwerkperiode van 6 maanden

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het eigen werk kunnen organiseren ohdanks verzoeken, vragen en prioriteiten
- Het kunnen motiveren van de medewerkers
- Het snel kunnen beslissen om onvoorziene omstandigheden het hoofd te kunnen bieden

4.3.2 Zelfstandigheid

Berenschot Belgium

- Is gebonden aan de reserveringsprocedures, veiligheidsvoorschriften en instructies van de Verantwoordelijke Exploitatie of Algemeen Directeur
- Is autonoom in de organisatie van zijn dagelijkse taken
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor alle zaken die een budgettaire implicatie hebben of voor alle zaken met betrekking tot het personeel die buiten de praktische organisatie vallen

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn hiërarchische verantwoordelijken en legt hen de problemen voor
- Heeft regelmatig contact met de leden van zijn ploeg betreffende de werkverdeling, opleidingen en instructies
- Heeft wekelijks contact met de technische afdeling voor technische problemen

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met klanten voor de dagorganisatie, om informatieaanvragen te beantwoorden ...
- Heeft maandelijks contact met leveranciers voor de leveringen van goederen

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal met het oog op reserveringen en klantenonthaal
- Een derde taal kunnen spreken en lezen voor de ontvangst van de klanten is een troef

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Onderhoud
Functie : Meestergast Technisch Onderhoud
Code : 18-A-NL
Datum : November 2010

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Ressorteert afhankelijk van de organisatie onder de Technisch Verantwoordelijke of Technisch Directeur die respectievelijk rapporteren aan de Afdelingsdirecteur of Algemeen Directeur.

Geeft operationeel leiding aan een kleine groep basisedwerkers onderhoud (4-9 FTE).

2. DOEL

Het plannen, organiseren en opvolgen van technische werkzaamheden in het park teneinde een efficiënte en veilige uitvoering van de technische werkzaamheden te verzekeren, de goede staat van de infrastructuur van en/of attracties in het park te waarborgen.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Geeft leiding, opleiding en begeleiding aan de medewerkers
- Plant, organiseert en coördineert de technische werkzaamheden:
 - neemt kennis van de uit te voeren werkzaamheden
 - stelt de planning op inzake de uitvoering van de werkzaamheden
 - ziet toe op de aanwezigheid van de nodige materialen en geeft intern de bestelling van materiaal door, neemt de levering in ontvangst en/of stockeert deze
 - verdeelt de werkzaamheden onder de medewerkers en geeft uitleg
 - volgt de correcte en veilige uitvoering van de werkzaamheden op en stuurt bij daar waar nodig
- Assisteert of ondersteunt de medewerkers bij de uitvoering van de technische werkzaamheden, indien vereist:
 - verstrekt adviezen inzake de uitvoering van de werkzaamheden
 - werkt operationeel mee aan de bouw van decors, schrijnwerkerij, polyester- en schilderwerken, loodgieterij, reinigingstaken, onderhouds-,

Berenschot Belgium

herstellings-, depannagewerken van mechanische, elektrische, hydraulische
aard,....

- Neemt deel aan overleg inzake de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden en verzorgt de rapportering inzake de werkzaamheden

Berenschot Belgium

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- Het aansturen, opvolgen, opleiden en begeleiden van de eigen medewerkers
- De kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde technische werkzaamheden
- De orde, netheid en goede staat van de infrastructuur en de attracties van het pretpark
- De planning van de uit te voeren technische werkzaamheden en de aanwezigheid van de nodige materialen
- De rapportering inzake de uitgevoerde technische werkzaamheden

4.1.2 Gevolgen

- Een inefficiënte planning van de werkzaamheden kan leiden tot ontevredenheid van de medewerkers, laattijdige oplevering van de werken, laattijdige of gebrekkige herstelling van de pannes hetgeen de veiligheid van de bezoekers of de werknemers in het gedrang kan brengen,

De gevolgen zijn zichtbaar op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leidinggeven

- Geeft operationeel leiding aan een kleine groep van basised medewerkers onderhoud (4-9 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Niveau Hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring
- 3-5 jaar ervaring
- Technische kennis (elektriciteit, mechanica, hydraulica, loodgieterij, schilderwerken, schrijnwerken, decorbouw,...)
- Kennis van gereedschap, materialen en producten (verf, decoratiemateriaal, ...)
- Kennis van de infrastructuur en attracties
- Kennis van de veiligheidsregels
- Basiskennis van PC
- Kennis van procedures en regels van de organisatie
- Inwerkperiode van 6-12 maanden

4.3 Probleemoplossing en vrijheid van handelen

4.3.1 Probleembehandeling

- Het plannen van de werkzaamheden rekening houdend met de aanwezigheid van de nodige materialen, geschatte werkvolume,
- Het te allen tijde verzekeren van de naleving van normen en regels bij de uitvoering van de technische werkzaamheden

Berenschot Belgium

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de veiligheidsregels en procedures van de organisatie
- Doet beroep op de chef bij financiële aangelegenheden en voor overleg inzake specifieke werkopdrachten

4.4 Communicatie

4.4.1 Interne contacten

- Dagelijks contact met de hiërarchie en met de eigen medewerkers inzake het aansturen, organiseren en opvolgen van de werkzaamheden.
- Heeft regelmatig contact met verantwoordelijken en medewerkers van andere afdelingen inzake de planning en uitvoering van de technische werkzaamheden

4.4.2 Externe contacten

- En/of dagelijks contact met leveranciers van materialen en met bezoekers voor het uitwisselen van informatie

4.4.3 Vreemde talen

- ---

4.5 Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- Dagelijks moeten er lasten getild worden

4.6.2 Houding

- Langdurig inspannende houding bij de uitvoering van de technische werkzaamheden

4.6.3 Werkomstandigheden

- Af en toe onderhevig aan tijdsdruk
- Kan in functie van de aard en de locatie van de werkzaamheden geconfronteerd worden met wisselende weersomstandigheden, lawaai, vuil, ...

4.6.4 Persoonlijk risico

- Geringe kans op fysiek letsel (snijwonden, kneuzingen, vallen, brandwonden, ...)

Functiebeschrijving

Organisatie	:	CP333
Afdeling	:	Directie
Code	:	FB-19-A- NL
Functie	:	Assistent Back-office
Geassimileerde functie	:	Medewerker marketing/commercieel/ PR
Datum	:	November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Back-office die rapporteert aan de directeur.

2. DOEL

Het mee uitvoeren van marketing- en ondersteunende administratieve taken teneinde de afdelingsverantwoordelijke of de directie te ondersteunen in de werkzaamheden.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Organiseert animaties en evenementen :
 - stelt de inhoud van de communicatie (flyers, affiches ...) en persberichten samen met betrekking tot het evenement en laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren
 - doet eventueel voor de communicatie een beroep op onderaannemers met goedkeuring van zijn verantwoordelijke
 - neemt contact op met de lokale pers en informeert hen over het evenement
 - begroot het budget voor het evenement (onderaannemers, animaties ...)
 - informeert en staat in voor de coördinatie van de verschillende verantwoordelijken en onderaannemers voor de praktische uitwerking van het evenement
 - berekent de financiële impact van het evenement en geeft die informatie door aan de boekhouding
 - maakt een verslag op van het evenement
- Neemt deel aan marketingvergaderingen en de werking van de afdeling :
 - maakt voorbereidende documenten op en neemt de notulen van de vergaderingen

Berenschot Belgium

- bepaalt mee de marketingdoelstellingen en de evaluatie ervan in samenwerking met de ploeg
- Verricht diverse secretariaatstaken :
 - stelt brieven en verslagen op, laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren en verstuurt ze
 - behandelt de telefonische oproepen en e-mails
- Neemt deel aan beurzen in samenwerking met de verantwoordelijke :
 - zorgt voor de uitnodigingen, prospecteert en legt commerciële contacten
 - staat samen met de verantwoordelijke op de beurs en beantwoordt de vragen van het publiek
 - zorgt voor de opvolging van de beurs door offertes en uitnodigingen te sturen naar geïnteresseerde groepen
- Organiseert persconferenties op verzoek van de verantwoordelijke :
 - verstuurt het persbericht
 - maakt de uitnodigingen voor de conferentie op, laat ze goedkeuren en verstuurt ze
 - maakt de persmap op en laat ze goedkeuren
 - reserveert de vergaderzaal
 - staat in voor het onthaal van de pers
 - houdt de database van de journalisten actueel
- En/of organiseert, op verzoek, bezoeken à la carte en speciale groepen (verblijven) :
 - doet een prijsvoorstel aan de klanten op grond van de informatie van de andere sites
 - bevestigt bij de reservering de vastgelegde datum aan de andere sites
 - bespreekt het verblijf en de geplande activiteiten met de andere sites
 - zorgt voor het onthaal van de groepen en legt hen het verloop van het verblijf uit

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de organisatie van animaties en evenementen
- de samenwerking met de marketingafdeling
- de uitvoering van secretariaatstaken
- de organisatie van persconferenties
- de organisatie van bezoeken à la carte en speciale groepen

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de organisatie van animaties en evenementen, van bezoeken à la carte of speciale groepen, kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers, financiële verliezen en impact hebben op het imago van de site
- Een fout in de uitvoering van secretariaatstaken kan leiden tot tijdverlies
- Een fout in de organisatie van persconferenties kan leiden tot ontevredenheid van de journalisten en impact hebben op het imago van de site

De gevolgen van de fouten zijn op korte termijn zichtbaar.

4.1.3 Leiding geven

- --

4.2 Kennis en complexiteit

- Graduaatsdiploma of gelijkwaardig door ervaring
- Kennis van de producten en de werking van de toeristische site
- Kennis van commerciële technieken
- Praktijkkennis van kantoorsoftware
- Inwerkperiode van 6 maanden tot 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het tijdig coördineren en informeren van personen die bij de organisatie van evenementen betrokken zijn
- Het eigen werk kunnen organiseren rekening houdend met onvoorziene gebeurtenissen en vereisten van andere sites

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de timing van de evenementen, de instructies van de verantwoordelijke en de wensen van de klant

Berenschot Belgium

- Is autonoom in de organisatie van evenementen en animaties en voert zelfstandig commerciële en secretariaatstaken uit
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor persevenementen en de organisatie van beurzen

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke voor secretariaatstaken, organisatie van persconferenties of beurzen
- Heeft wekelijks contact met de marketingafdeling om informatie uit te wisselen over beurzen en de organisatie van de afdeling
- Heeft dagelijks contact met de afdelingsverantwoordelijken betreffende de organisatie en de coördinatie van evenementen

4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de leveranciers om informatie uit te wisselen over de organisatie van evenementen
- Heeft maandelijks contact met de pers om informatie uit te wisselen over persberichten.
- Heeft maandelijks contact met klanten voor de organisatie van groepen of bij commerciële prospectie

4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal
- Mondelinge kennis van een derde taal is een troef

4.5 Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse in de uitvoering van de taken

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : CP333
Afdeling : Exploitatie
Code : FB-20-A- NL
Functie : Verantwoordelijke Exploitatie
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Algemeen Directeur die rapporteert aan de Afgevaardigd Bestuurder.

Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE)

2. DOEL

Het coördineren en superviseren van de ploeg, het organiseren van de planning en bezoeken teneinde de klanten een kwaliteitsvol bezoek te garanderen

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Maakt de planning voor zijn medewerkers op en past aan
 - raamt het noodzakelijke aantal medewerkers en maakt de planning op volgens het afgelopen seizoen, de reserveringen en de vakantieaanvragen van de medewerkers
 - laat de vooropgestelde planning tijdens een vergadering goedkeuren door zijn verantwoordelijke
 - past de planning aan volgens onvoorziene omstandigheden (vakantie, ziekte)
- Coördineert en superviseert de eigen ploeg
 - staat eventueel mee in voor de aanwerving
 - keurt de door zijn medewerkers gepresteerde uren goed en berekent ze
 - superviseert het werk van zijn medewerkers en springt bij als er te veel werk is
 - biedt een oplossing voor onvoorziene problemen in het werk van zijn medewerkers (ongeval, pannes ...)
 - ondersteunt zijn medewerkers door in de exploitatie aanwezig te zijn
- Neemt deel aan diverse interne vergaderingen
 - overlegt met de afdelingschefs
 - communiceert de informatie in zijn afdeling

Berenschot Belgium

- bereidt eventueel presentaties voor vergaderingen voor
- Stelt mee het budget op
 - doet de budgetaanvragen voor personeel in zijn afdeling
 - doet eventueel een beroep op onderaannemers voor een offerte van nieuw materiaal op gebied van informatica of signalisatie
 - doet voorstellen om de vertrektijden te verbeteren (signalisatie, informaticamateriaal) en coördineert de raming van de relevante budgetten
 - superviseert de werkzaamheden en keurt de betrokken facturen goed
- En/of organiseert op verzoek de bezoeken van grote groepen
 - doet de klant een prijsvoorstel
 - coördineert het onthaal en de organisatie voor deze groepen
 - beantwoordt specifieke verzoeken van klanten

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en de opvolging van de planning voor zijn medewerkers
- de coördinatie en supervisie van zijn ploeg
- de raming van het jaarbudget voor zijn afdeling
- En/of de organisatie van bezoeken van grote groepen

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opmaak en de opvolging van de planning kan leiden tot een gebrekkige interne werking, ontevredenheid van de klanten en impact hebben op het imago van de site
- Een fout in de coördinatie en supervisie van zijn ploeg kan leiden tot minder motivatie bij de medewerkers, een gebrekkige interne werking, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de klanten
- Een fout in de raming van het budget kan extra kosten veroorzaken
- En/of een fout in de organisatie van bezoeken kan leiden tot ontevredenheid bij de klanten en impact hebben op het imago van de site

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte en middellange termijn

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Drie tot vijf jaar ervaring
- Kennis van de structuur en de werking van de toeristische site
- Kennis van kantoorsoftware
- Inwerkperiode van 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het opmaken en opvolgen van de planning met wisselend personeel en mogelijke incidenten (ziekte)
- Zo snel mogelijk onvoorziene gebeurtenissen op de site kunnen oplossen en de organisatie van de vertrektijden blijven volgen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de procedures voor het opmaken van de planning, de instructies van zijn verantwoordelijke en de wensen van de klant

Berenschot Belgium

- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij aanzienlijke wijzigingen in de planning of bij ongevallen en voor de goedkeuring van het budget

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn afdeling om informatie uit te wisselen over de planning, de coördinatie en de supervisie van hun werkzaamheden
- Heeft maandelijks contact met de afdelingschefs om informatie uit te wisselen
- Heeft wekelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met de planning en de opvolging ervan

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met klanten voor de organisatie van groepen of voor specifieke vragen
- Heeft wekelijks contact met leveranciers om informatie uit te wisselen over de organisatie voor speciale groepen

4.4.3 Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal
- Mondelinge en schriftelijke kennis van een derde taal is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333
Afdeling : Finance
Code : 21-A-NL
Functie : Verantwoordelijke Back-office
Datum : November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Directeur.

Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-10 FTE)

2. DOEL

Het instaan voor het beheer van de kaarten in voorverkoop (facturatie, opvolging) en voor de begeleiding van het kassapersoneel teneinde alle verkooppunten te voorzien van voldoende cashflow

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Beheert de klantenrekeningen:
 - geeft de kaarten uit in voorverkoop
 - verstuurt de kaarten
 - doet de facturatie
 - volgt de betalingen van de klanten op

- Controleert de cashflow:
 - bestelt het geld bij de bank op grond van de prognoses
 - organiseert de planning voor de externe geldtransporten
 - neemt contact op met de geldtransporteurs om de planning mee te delen

- Coördineert en superviseert het kassapersoneel:
 - superviseert de ploeg bij de kassacontroles
 - leidt het personeel op voor kassacontroles
 - helpt de ploeg bij de kassacontrole als het druk is
 - maakt de planning op en doet aanpassingen volgens de drukte en/of de afwezigheid van medewerkers
 - controleert de door het personeel gepresteerde uren
 - stelt verificatieprocedures op voor elke fase van de kassatelling

Berenschot Belgium

- meldt de Directeur Administratie elke verdenking/vaststelling van fraude
- controleert het werk van het kassapersoneel en stelt waarschuwingen op
- staat mee in voor de aanwerving

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het goede beheer van de kaarten in voorverkoop
- voldoende beschikbare cashflow
- het opstellen van voldoende kassa's
- de kassacontrole ter voorkoming van fraude
- de begeleiding van het personeel

4.1.2. Gevolgen

- Omzetverlies voor het bedrijf als er minder kaarten in voorverkoop worden verkocht
- Problemen met de boekhouding door een foute facturatie
- Tekort aan kassa's waardoor het onmogelijk wordt om bepaalde verkooppunten te openen

De gevolgen zijn zichtbaar op korte of middellange termijn.

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-10 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor economische richting of gelijkwaardig door ervaring
- Drie tot vijf jaar ervaring
- Kennis van informaticatoepassingen
- Basiskennis boekhouding
- Kennis van de interne en verificatieprocedures
- Inwerkperiode van 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat er geen kassafouten gebeuren
- Het voorzien van voldoende cashflow afgestemd op de toevloed van bezoekers
- Het aanpassen van de planning aan de drukte en/of de afwezigheid van medewerkers

4.3.2. Zelfstandigheid:

- Is gebonden aan de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke, de Account Manager
- Is autonoom in de organisatie van het eigen werk
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij verdenking van fraude

Berenschot Belgium

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de commercieel afgevaardigden voor de kaarten in voorverkoop
- Heeft dagelijks contact met het personeel en de HR-afdeling voor de opleiding, de contracten, de personeelskosten en de controle van de geregistreerde uren

4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de geldtransporteurs om voor een constante stroom van cashflow te zorgen en de veiligheid van het geld te garanderen
- Heeft bij elke maandelijkse afsluiting contact met klanten voor eventuele facturatieproblemen

4.4.3. Vreemde talen

- Kennis van de tweede landstaal om zich bij de klanten verstaanbaar te maken is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse in de uitvoering van de taken

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- ---

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- ---

4.6.4. Persoonlijk risico

- ---

Functiebeschrijving

Organisatie	: CP333
Afdeling	: Administratie
Code	: FB-22-A- NL
Functie	: Verantwoordelijke Administratie
Geassimileerde functie	: Verantwoordelijke human resources
Datum	: November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Directeur
Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-5 FTE)

2. DOEL

Het instaan voor de opvolging van de boekhoudkundige en administratieve taken van het personeel teneinde te verzekeren dat het bedrijf in orde is met de instellingen, de leveranciers en zijn personeel.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Staat in voor de administratieve opvolging van het personeel
 - maakt de prestatiefiches op
 - voert de van de afdelingschefs ontvangen prestatiefiches in het loonsysteem in
 - controleert de prestatiefiches en laat de overuren goedkeuren door de verantwoordelijke
 - staat mee in voor de aanwerving van personeel (contact, cv's sorteren ...)
 - maakt de vereiste personeelsdocumenten aan (contracten, C4, vakantieattesten) en laat ze goedkeuren door de afdelingsverantwoordelijke
 - maakt de documenten over aan de afdelingschefs
 - bestelt maaltijdcheques en verdeelt ze
 - beantwoordt de vragen van het personeel
 - raamt het jaarlijkse personeelsbudget op grond van de vorige contracten en laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren
 - volgt de contacten en interim- en studentencontracten op
- Verricht diverse administratieve taken:

Berenschot Belgium

- werkt mee aan de organisatie van bijeenkomsten en vergaderingen (uitnodiging, aanwezigheid en verslag)
- maakt statistieken op van het aantal bezoekers, ontvangsten en personeelskosten

- Verdeelt het werk en keurt de vakanties goed van de medewerkers

- Volgt facturen en betalingen op
 - controleert en verifieert de facturen
 - registreert de facturen in het boekhoudprogramma
 - houdt de betalingskalender bij
 - maakt de betalingsopdrachten op
 - controleert, corrigeert en verantwoordt de toestand van de rekeningen

- En/of staat in voor de maand-, kwartaal- en jaarafsluitingen van de boekhoud dossiers en stelt de jaarrekeningen en balansen op:
 - blokkeert bij de verificatie de kosten en ontvangsten
 - controleert de ingevoerde kosten en ontvangsten
 - zoekt ontbrekende of dubbele gegevens op
 - zorgt voor de bewijsstukken bij de rekeningen
 - stuurt de regularisatieaanvragen naar de leveranciers
 - maakt een financieel verslag op voor zijn verantwoordelijke en de revisoren
 - zoekt informatie op en beantwoordt de vragen van de revisoren of de verantwoordelijke

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- de administratieve opvolging van het personeel
- diverse administratieve taken (statistieken, vergaderingen ...)
- de werkplanning en supervisie van de medewerkers
- de opvolging van facturen en betalingen
- maand-, kwartaal- en jaarafsluitingen van boekhouddossiers

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de administratieve opvolging van het personeel kan leiden tot administratieve boetes, extra kosten, ontevredenheid bij de werknemers
- Een fout in de administratieve taken kan leiden tot ontevredenheid van de mensen en vertragingen
- Een fout in de werkplanning en supervisie van zijn medewerkster kan leiden tot een daling van de motivatie en een gebrekkige interne werking
- Een fout in de afsluiting en de boekhoudcontrole kan leiden tot fouten in de boekhouding (versturen van onterechte herinneringen) en administratieve boetes

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte en middellange termijn

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-5 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Drie tot vijf jaar ervaring
- Kennis sociale wetgeving en loonbeheer
- Basiskennis boekhouding
- Praktijkkennis van kantoor- en boekhoudsoftware
- Inwerkperiode van 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het contacteren van de juiste mensen om relevante informatie te krijgen voor de opvolging van lonen en contracten
- Het bepalen van de prioriteiten in de dringende vragen en onverwachte problemen

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de sociale en boekhoudwetgeving en aan de instructies van de verantwoordelijke

Berenschot Belgium

- Is autonoom in de opvolging van de boekhouding en de administratieve opvolging van het personeel
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor de ondertekening van contracten, kandidaturen of bij een beslissing over het personeel (overuur, aanwerving ...), voor de goedkeuring van het budget

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met het personeel van de site om informatie uit te wisselen over administratieve aangelegenheden
- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met de boekhoudkundige en administratieve opvolging van het personeel
- Heeft dagelijks contact met de medewerkers om informatie uit te wisselen over de opvolging van de boekhouding en de verdeling van de taken

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met het sociaal secretariaat en overheidsdiensten voor specifieke vragen in verband met personeelsadministratie
- Heeft dagelijks contact met leveranciers of klanten over de opvolging van de boekhouding
- Heeft wekelijks contact met de revisoren voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot de afsluitingen en de boekhoudcontrole

4.4.3 Vreemde talen

- Kennis van de tweede landstaal is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --

Functiebeschrijving

Organisatie	:	CP333
Afdeling	:	Technische Afdeling
Code	:	FB-23-A-NL
Functie	:	Technisch Verantwoordelijke
Datum	:	November 2010

1. ORGANISATIE

Ressorteert onder de Directeur
Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-10 FTE)

2. DOEL

Het coördineren en superviseren van de ploeg medewerkers, het uitvoeren van herstellingen of werkzaamheden ter verbetering van de site teneinde een optimale en veilige werking van de installaties en technische verbetering van het park te garanderen.

3. HOOFDACTIVITEITEN

- Maakt de planning voor zijn medewerkers op en past hem aan:
 - maakt een raming van het aantal personen dat nodig is en maakt de planning
 - laat de planning door de verantwoordelijke goedkeuren
 - past de planning aan volgens onvoorziene omstandigheden (vakantie, ziekte)
- Coördineert en superviseert de eigen ploeg:
 - staat eventueel mee in voor de aanwerving en evaluatie van zijn ploeg
 - keurt de door zijn medewerkers gepresteerde uren goed en berekent ze
 - superviseert en verdeelt het werk van zijn medewerkers
 - zorgt voor een goede ploeggeest
 - lost eventuele spanningen en conflicten op
 - lost onverwachte problemen bij de uitvoering van het werk van zijn medewerkers op (ongevallen ...)
- Organiseert de herstelling van pannes of voert zelf de herstelling uit:
 - zoekt en vindt de oorzaak van de panne
 - verdeelt het uit te voeren werk of herstelt zelf
 - doet voor ernstige pannes eventueel een beroep op onderaannemers

Berenschot Belgium

- licht zijn verantwoordelijke in over de problemen
- Volgt de stock op van het technisch materiaal:
 - kiest eventueel de leveranciers voor de aankopen
 - faxt de bestelbons volgens de behoeften van zijn ploeg of dient een aanvraag in bij zijn verantwoordelijke
 - keurt de facturen goed en geeft ze door aan zijn verantwoordelijke
- Voert projecten uit met het oog op de technische verbetering van de site (verlichting ...)
 - denkt na over technische verbeteringen voor het domein
 - berekent de kostprijs van het project en doet eventueel een beroep op onderaannemers
 - stelt een projectdossier samen en legt het ter goedkeuring voor aan zijn verantwoordelijke
 - superviseert en organiseert de realisatie van het project door de onderaannemers en zijn ploeg binnen de gestelde termijn
- Raamt het jaarbudget voor nieuwe installaties en materiaal
 - stelt een raming van het jaarbudget van zijn afdeling op
 - doet eventueel een beroep op onderaannemers voor een offerte van nieuw materiaal
 - laat het budget door zijn verantwoordelijke goedkeuren

4. CRITERIA

4.1 Verantwoordelijkheidsbereik

4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en de opvolging van de planning voor de medewerkers
- de coördinatie en supervisie van zijn ploeg
- het onderhoud van de site (herstellingen en verbeteringen)
- de opvolging van de materiaalvoorraad
- de raming van het jaarbudget

4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opmaak en de opvolging van de planning kan leiden tot een gebrekkige interne werking, ontevredenheid bij de klanten
- Een fout in de coördinatie en supervisie van zijn ploeg kan leiden tot minder motivatie bij de medewerkers, een gebrekkige interne werking, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de klanten
- Een fout in de voorraadopvolging kan leiden tot vertragingen in het werk van zijn ploeg
- Een fout in het onderhoud van de site kan leiden tot een slecht imago, ontevredenheid bij de bezoekers en het risico op ongevallen verhogen
- Een fout in de raming van het budget of het nagaan van het verbruik kan leiden tot extra kosten

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte of middellange termijn

4.1.3 Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-10 FTE)

4.2 Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring
- Drie tot vijf jaar ervaring
- Kennis van de installaties van de toeristische site
- Kennis van kantoorsoftware
- Praktijkkennis van elektriciteit en mechanica
- Inwerkperiode van 1 jaar

4.3 Probleemoplossing

4.3.1 Probleembehandeling

- Het kunnen opmaken en opvolgen van de planning met wisselend personeel en mogelijke incidenten (ziekte)
- Het zo snel mogelijk kunnen opsporen en lokaliseren van pannes op de site

Berenschot Belgium

4.3.2 Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de procedures met betrekking tot de facturen, de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke en de termijnen van de projecten
- Is autonoom in de opvolging van de planning, de coördinatie en de opvolging van zijn ploeg, de herstellingen en de voorraadopvolging
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij een ernstig probleem op de site (sluiting van een toegang, ongeval ...) of met zijn ploeg (spanningen) en voor de goedkeuring van budget, facturen en planning

4.4 Communicatie en overleg

4.4.1 Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met planning en problemen
- Heeft dagelijks contact met zijn afdeling om informatie uit te wisselen over de planning, de coördinatie en de supervisie van hun werkzaamheden
- Heeft maandelijks contact met de afdelingschefs in verband met speciale evenementen of problemen

4.4.2 Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met leveranciers en onderaannemers om informatie uit te wisselen over bestellingen, facturen en lopende projecten

4.4.3 Vreemde talen

- Kennis van de tweede landstaal is een pluspunt

4.5 Specifieke vaardigheden

- --

4.6 Inconveniënten

4.6.1 Zwaarte

- --

4.6.2 Houding

- --

4.6.3 Werkomstandigheden

- --

4.6.4 Persoonlijk risico

- --