

Functie-informatie

Functienaam	Receptionist / dagroostermaker
Salarisschaal	5
Indelingsniveau	IIc
Organisatie	Onderwijsgroep Amersfoort – 't Atrium
Werkterrein	Bedrijfsvoering -> Facilitaire Zaken
Activiteiten	Bedienen van c.q. werken met apparaten, systemen, gereedschap, instrumenten
Kenmerkscores	22222 22222 2222
Somscore	28
Datum	juni 2009
Adviseur	J.A. Littink, mba-me

Functiebeschrijving

Context

De Onderwijsgroep Amersfoort omvat een aantal onderwijsinstellingen voor voortgezet onderwijs en speciaal voorgezet onderwijs onder één bestuur. Binnen de onderwijsgroep zijn verschillende onderwijskundige sectoren te onderscheiden nl. (Voortgezet) Speciaal Onderwijs, Praktijkonderwijs, VMBO, Havo, VWO en Gymnasium.

De werkzaamheden worden verricht in één van deze scholen. In de gebouwen verblijven dagelijks leerlingen, docenten en overige personeelsleden. De receptionist/dagroostermaker is werkzaam binnen de ondersteunende dienst die onder leiding staat van de schoolleiding.

De receptionist is onder verantwoordelijkheid van de schoolleiding belast met het bedienen van de telefooncentrale, het organiseren van het dagelijks rooster, het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, het verrichten van lichte administratieve werkzaamheden en het verrichten van overige ondersteunende diensten.

Werkzaamheden

1. Bedient de telefooncentrale door:
 - het aannemen van binnenkomende telefoongesprekken;
 - het doorverbinden van binnenkomende telefoongesprekken naar de medewerker voor wie het gesprek bestemd is;
 - het tot stand brengen van uitgaande telefoongesprekken;
 - het noteren van uitgaande gesprekken;
 - het bijhouden van een interne telefoonlijst en van de aan- en afwezigheid van medewerkers;
 - het maken van eenvoudige gespreksnotities voor niet-aanwezige medewerkers;
 - het verstrekken van eenvoudige inlichtingen van algemene aard, zoals onder meer over de aan- en afwezigheid van medewerkers, over de brede scholengemeenschap en over administratief en organisatorische zaken;
 - het noteren en doorgeven van klachten en storingen.
2. Is verantwoordelijk voor de organisatie van het dagelijks rooster door:
 - Het zelfstandig doorvoeren van dagelijkse wijzigingen in het dagrooster;
 - Het informeren van betrokkenen over wijzigingen in de dagroosters en overige roosters via de monitor, dan wel mondeling;
 - Het in klassen meedelen van relevante roosterwijzigingen en zonodig uitdelen van brieven;
 - Het ingang zetten van de telefooncyclus;
 - Het regelen van opvang van leerlingen bij afwezigheid van docenten;
 - Het inzetten van docenten bij een invaluur en het regelen van de lokalentoewijzing;
 - Het wekelijks corvee rooster en andere roosters voor speciale activiteiten.
3. Verricht de absentieadministratie door:
 - het administreren, beoordelen en controleren van absenties c.q. absentmeldingen van leerlingen

- het contact opnemen met ouders/verzorgers n.a.v. absenties van leerlingen;
 - het controleren van de absentie opgave door docenten;
 - het fungeren als contactpersoon problematisch verzuim leerlingen.
 - Uitdraaien en verspreiden van verzuimoverzichten naar afdelingsleiders en mentoren;
 - de afhandeling van te laatkomende en uitgestuurde leerlingen;
 - het opleggen van lichte sancties aan leerlingen op grond van vastgestelde overtredingen;
 - het registreren van ziekmeldingen van het personeel en het informeren van MT en bestuursbureau hierover;
 - Het bijhouden van lesuitval;
 - Het bijhouden van invaluren.
4. Ontvangt, verwijst en informeert bezoekers en leerlingen door:
- het te woord staan van bezoekers, hen aandienen en doorverwijzen c.q. begeleiden naar de gewenste persoon of vergadering;
 - het verstrekken van inlichtingen van algemene aard;
 - het in ontvangst nemen van post en goederen en indien nodig tekenen voor ontvangst.
5. Verricht administratieve werkzaamheden door:
- het aanbrengen van mutaties in de interne telefoongids;
 - het typen van eenvoudige (standaard)brieven;
 - het maken van kopieën;
 - het invoeren van gegevens in geautomatiseerde databestanden;
 - het uitdraaien van gegevens betreffende absenties en gedrag van leerlingen t.b.v. de afdelingsleiders, mentoren en leerplichtambtenaar;
 - het registreren van ziek personeel en het melden daarvan aan het bestuursbureau en de directie;
 - het administreren van de verhuur van leerlingenkluisjes en de inning van huurpenningen.
6. Verricht overige ondersteunende diensten door:
- het houden van toezicht op het gedrag van leerlingen in de hal en op het plein;
 - het bewaken van de ingang en hal met behulp van camerabeveiliging en het weren van ongewenste bezoekers;
 - het uitvoeren van BHV-taken, met name het verlenen van EHBO;
 - het toezicht houden op leerlingen die straftaken vervullen;
 - het beheren van de info-mailbox;
 - het gevraagd en ongevraagd verstrekken van informatie en advies aan afdelingsleiders en mentoren omtrent verontrustend (verzuim)gedrag;
 - het bedienen van de lichtkrant.

Kader, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

- De receptionist is verantwoording schuldig aan de schoolleiding voor wat betreft de klantgerichtheid, accuratesse en snelheid waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- instructies en voorschriften zijn van belang bij de uitvoering van de administratieve/secretariële werkzaamheden;
- de telefonist/receptionist neemt beslissingen bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken, bij het doorvoeren van wijzigingen in het dagelijks rooster, het geven van inlichtingen en het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers en bij het opleggen van afgesproken sancties aan leerlingen.

Kennis en vaardigheden

- Kennis van de werking van de telefooncentrale en van de geldende procedures en regels;
- kennis van de interne opbouw van de brede scholengemeenschap;
- kennis van het schooladministratieprogramma;
- mondeling uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal;
- vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale;
- vaardigheid in het klantgericht te woord staan van bellers en bezoekers en het kunnen inschatten naar welke persoon of instantie al dan niet op een later tijdstip doorverbonden/verwezen dient te worden;
- vaardigheid in het omgaan met agressie en het optreden bij verstoringen;
- vaardigheid in het omgaan met diverse culturen;

- vaardigheid om problemen bij leerlingen te onderkennen en op de juiste pedagogische wijze aan te pakken.

Contacten

- Met medewerkers om gesprekken door te verbinden, om telefoonnummers door te geven, om bezoekers door te kunnen verwijzen en om hen op de hoogte te stellen van absenties en dagroosterwijzigingen;
- met bellers om hen door te verbinden met afdelingen of medewerkers en om hen door te verwijzen en hen inlichtingen te geven van algemene aard;
- met bezoekers om hen te ontvangen en door te verwijzen of inlichtingen te geven van algemene aard;
- met leveranciers van goederen/poststukken om de goederen/poststukken in ontvangst nemen;
- met leerlingen om informatie te verstrekken, schoolregels uit te leggen, hun gedrag te corrigeren en te verwijzen;
- met ouders/verzorgers om schoolregels uit te leggen en om hen te informeren omtrent gedrag en verzuim van leerlingen;
- met buurtbewoners om hun eventuele klachten af te handelen.