

Stichting Molen van Sloten



Opleidingsplan vrijwilligers werkzaam als gastvrouw/-heer bij Molen van Sloten (balie/rondleiders)

Doelen opleidingsplan:

- Het beschikken over voldoende (basis)kennis en vaardigheden bij de gastheren/-vrouwen om onze gasten op een juiste manier te ontvangen en rond te leiden.
- Het bieden van een kwaliteitskader waaraan de werkzaamheden getoetst kunnen worden.

Doelgroep:

- nieuwe gastheren/-vrouwen: die ingewerkt worden
- bestaande gastheren/-vrouwen: bij- en nascholing
- alle vrijwilligers: toegang bieden tot deze kennis (via handleidingen en MIS, Molen Informatie Systeem)

De opleiding bestaat voor zowel baliewerkzaamheden als voor rondleidingen uit twee onderdelen: theorie (MIS) en praktijk:

Theorie rondleiders

Vier basisdocumenten:

- Zeker vermelden
- Molengids
- Meer over molens
- Meeloopfolder Nederlands

Deze 4 documenten worden digitaal aan elke nieuwe rondleider verstrekt.

Achtergrond documenten:

- Presentatie gidsenbijeenkomst
- Rondleiden
- Nederland water
- Het water komt
- Het NAP
- Presentaties Infoavond Molen van Sloten (gegeven door Chris)
- Molenwoordenboek

- Eigen Verhalen rondleiders (op te zetten document van de “eigen” verhalen, waar iedereen uit kan putten)

Praktijk rondleiders

Deze praktijkopleiding zal verzorgd worden door daarvoor aangewezen personen.

Met elke nieuwe rondleider zal driemaal een begeleide instructieronde (minimaal 2 keer met toeristen) door de molen worden gemaakt.

Bij een van de instructierondes zal een molenaar de techniek toelichten.

Na de derde ronde wordt na beoordeling door de molenaar en de coördinator aangegeven of de nieuwe rondleider voldoet aan de gestelde voorwaarden (bestaande uit de kennis uit de basisdocumenten) of dat er meer instructie nodig is.

Theorie baliemedewerkers

Handleidingen Basistaken

- Nader in te vullen

Achtergronddocumenten:

- Presentaties Infoavond Molen van Sloten (gegeven door Chris)
- Meeloopfolder Nederland

Praktijk baliemedewerkers

Deze praktijkopleiding zal verzorgd worden door daarvoor aangewezen personen.

Elke nieuwe baliemedewerker zal minimaal 3 keer begeleid worden bij de werkzaamheden. Alle taken op deze werkplek zullen worden behandeld zoals kassa, telefoon, scanapparatuur, verkoop souvenirs, werving vrienden en donateurs.

Het is een vereiste dat alle nieuwe baliemedewerkers in hun inwerkperiode en bestaande baliemedewerkers jaarlijks een rondleiding door de molen krijgen om goed te begrijpen wat het product is dat wij verkopen.

Borging

Om te borgen dat het kennis- en praktijkniveau op het gewenste peil is en blijft, wordt er met alle vrijwilligers een jaarlijks evaluatiegesprek gevoerd, waarin hier aandacht voor is (zie vrijwilligersbeleid). Hierin wordt ook aangegeven dat als er behoefte is aan een gesprek of opleiding zij altijd bij de coördinatoren en/of molenmanager terecht kunnen.

Alle documenten en handleidingen worden in het MIS (op de website) geplaatst, zodat deze toegankelijk zijn voor alle vrijwilligers.

Alle vrijwilligers worden (o.a. bij de jaarlijkse evaluatiegesprekken) gewezen op deze documenten, de website en andere publieke uitingen van de Molen, zoals op Facebook

Alle documenten en handleidingen worden jaarlijks gecontroleerd op actualiteit en mede op basis van de evaluatiegesprekken, toeristenevaluaties e.d. eventueel aangepast, door de desbetreffende coördinatoren.

Voor de vrijwilligers die rondleidingen geven wordt er minimaal 1x per jaar een presentatie gegeven over deze Molenkennis.

MIS

Het MIS is in ontwikkeling. Alle documenten en handleidingen zullen via eenzelfde format opgesteld worden. Bestaande en nieuwe documenten zullen daartoe herschreven worden en regelmatig geüpdatet worden.

Vooralsnog is de focus gericht op de balie- en rondleiderstaken. De overige taken van andere vrijwilligers zullen gevoeglijk worden aangevuld in het MIS. Op den duur zal het MIS onderdeel worden van ons kwaliteitssysteem.

Het MIS zal op den duur toegankelijk worden vanuit huis voor de vrijwilligers. Op een makkelijk te bereiken plek (waarschijnlijk de balie) zal een pc komen waarop men het MIS kan raadplegen in de Molen. Deze kan ook gebruikt worden om andere informatie op te zoeken, bijvoorbeeld ten behoeve van de bezoekers (bustijden, restaurants, openingstijden attracties).