

4.1 Leisure & hospitality assistant

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Leisure & hospitality assistant is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men de Leisure & hospitality assistant aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werkt de Leisure & hospitality assistant met name bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen.</p> <p>De Leisure & hospitality assistant is werkzaam op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Hij wordt vaak flexibel ingezet op diverse diensten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leisure & hospitality assistant een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn: De Leisure & hospitality assistant is gastvriendelijk en stelt zich in het contact naar de gasten representatief op. Hij kan zich mondeling uitdrukken en laat enthousiasme zien. Daarnaast heeft de Leisure & hospitality assistant een assisterende rol en werkt hij samen in een team. Hij is een teamspeler en kan zich flexibel opstellen in de samenwerking met anderen. Daarnaast is hij bereid om indien nodig ook op andere afdelingen in te vallen. Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat de Leisure & hospitality assistant verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zich bewust is van kwaliteit en veiligheid.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Leisure & hospitality assistant heeft een assisterende rol en ontvangt instructies en aanwijzingen van zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens standaardprocedures en methoden werkt, die hij - indien nodig - combineert. Hij kan, als de situatie dat vereist, van deze standaardprocedures en methoden afwijken. De manager (bv. Hoofd recreatie) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het recreatieplan). De Leisure & hospitality assistant werkt nauw samen met collega's. Bij de assisterende werkzaamheden ten behoeve van recreatieactiviteiten ontvangt hij gerichte instructies van Leisure & hospitality hosts. De Leisure & hospitality assistant legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>De Leisure & hospitality assistant voert voornamelijk standaard werkzaamheden uit. De standaard werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld baliewerkzaamheden en het gereed zetten van materialen en middelen voor recreatieactiviteiten. De complexiteit van het werk wordt met name bepaald door de omgang met verschillende doelgroepen. In zijn werkzaamheden moet de Leisure & hospitality assistant zich gastgericht opstellen. Hij moet daarbij kunnen omgaan met verschillende (doelgroepen) mensen, zoals gezinnen met kleine kinderen, pubers etc. Hij kan in zijn werk te maken krijgen met bv. agressie en moet daar adequaat mee kunnen omgaan. Hiervoor zijn goede sociaal-communicatieve vaardigheden van belang. Doordat de Leisure & hospitality assistant (afhankelijk van het type bedrijf) vaak inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2				
X1	x		x	

2.1 Leisure & hospitality assistant

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie

Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality assistant

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Treedt op als centraal aanspreekpunt									X										X						X	
1.2	Voert administratieve handelingen uit aan de balie										X		X								X						
1.3	Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt																										
1.4	Signaleert en handelt klachten af				X	X																					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leisure & hospitality assistant

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie			
1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gast en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt. Hij promoot recreatieve activiteiten door bijvoorbeeld flyers en brochures te verspreiden.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben een passend advies gekregen en zijn geïnformeerd over de activiteiten en faciliteiten die het bedrijf of de omgeving biedt. Hij heeft (specifieke) recreatieve activiteiten gepromoot.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij benut commerciële kansen door gasten proactief te benaderen voor specifieke activiteiten, waardoor hij bijdraagt aan bijverkoop en/of de promotie van recreatieve activiteiten van de accommodatie.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels omgeving productkennis recreatieve activiteiten verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de gast duidelijk worden en de service hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet de gast hartelijk en staat de gast vriendelijk te woord en geeft de gast de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie			
1.2 werkproces: Voert administratieve handelingen uit aan de balie			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant schrijft gasten in- en uit bij aankomst en vertrek, schrijft gasten in- en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijffijsten en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen m.b.t. eten e.d.. Hij neemt de (entree) gelden in ontvangst en verwerkt betalingen in het kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn ingeschreven op de accommodatie of voor activiteiten en boekingen en reserveringen zijn gemaakt en verwerkt in het administratieve systeem. Gastgegevens zijn geregistreerd. Entreegelden zijn in ontvangst genomen en betalingen zijn verwerkt in het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens van de gasten accuraat in het administratieve systeem.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen ICT- / systeemvaardigheden omgeving opstellen van facturen procedures m.b.t. bijvoorbeeld reserveringen of betalingen. productkennis recreatieve activiteiten rekenvaardigheden schriftelijke communicatie: Nederlands verkooptechnieken werken met kassasystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt nauwkeurig volgens de richtlijnen en procedures van het bedrijf bij het uitvoeren van administratieve handelingen, zodat reserveringen, gegevens van gasten en betalingen correct worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	Zet de computer, kassasysteem, boekings- en/of reserveringssysteem effectief in bij het reserveren, inschrijven van gasten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie			
1.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant vangt klachten en problemen op van gasten. Hij is niet zozeer zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klachten. Hij overlegt met zijn direct leidinggevende over de ontvangen klacht of het probleem en verwijst de gasten door naar de juiste persoon of instantie.		
Gewenst resultaat	De klacht is opgevangen. De Leisure & hospitality assistant heeft overleg gevoerd met zijn direct leidinggevende. De gasten zijn doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren 	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt en gaat niet direct in discussie, zodat de gasten zich geholpen en serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> • klachtenprocedures • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels • producten
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Roept tijdig de hulp in van anderen en overlegt over de afhandeling van de klacht of het probleem, zodat de klacht of het probleem correct kan worden afgehandeld of worden doorverwezen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality assistant

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
2.1	Levert een bijdrage aan het recreatieplan																									
2.2	Stelt een activiteitenprogramma samen																									
2.3	Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit																									
2.4	Organiseert een recreatieve activiteit																									
2.5	Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit				X							X					X		X	X						
2.6	Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten				X				X			X						X		X						

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.7	Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit																										
2.8	Zorgt voor de veiligheid van gasten		x			x						x															
2.9	Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten	x			x	x						x												x			
2.1 0	Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten																										
2.1 1	Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten																										
2.1 2	Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie					x							x	x													

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Leisure & hospitality assistant

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden, op basis van het draaiboek en overleg met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten en controleert ter plekke of alle benodigdheden aanwezig zijn en controleert hij de veiligheid van materialen en middelen. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij. Bij dit alles houdt hij nauw contact met zijn collega's en volgt hij hun aanwijzingen en instructies op.		
Gewenst resultaat	Er is overleg gevoerd met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en het draaiboek is geraadpleegd. De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Inschrijffijsten zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt de stappen uit het draaiboek bij het treffen van voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo toe, zodat de veiligheid van materialen en middelen gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's doelgroepen mondellinge communicatie: Nederlands en Engels recreatieve activiteiten recreatieve materialen en middelen rekenvaardigheden veiligheidsvoorschriften
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan, zodat alle spullen op de juiste plaats klaargezet worden en de voorbereidingen uitgevoerd zijn zodat de recreatieve activiteit op tijd kan starten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij zorgvuldig omgaat met beschikbare materialen en middelen, zodat hij de kwaliteit en de veiligheid hiervan kan controleren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren	Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij (eenvoudige) problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij assisteert de Leisure & hospitality host bij de begeleiding van gasten en demonstreert activiteiten indien nodig en maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe.		
Gewenst resultaat	De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's doelgroepen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels recreatieve activiteiten recreatieve materialen en middelen veiligheidsvoorschriften
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in bij de recreatieve activiteit.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Checkt regelmatig of gasten nog tevreden zijn en signaleert ongenoegen van gasten en onderneemt zo nodig actie door tijdig van activiteit te switchen of de activiteit aan te passen, zodat de tevredenheid van gasten behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep, straalt enthousiasme uit en brengt zaken op een enthousiaste wijze, zodat hij de aandacht voor de activiteit trekt en behoudt en hierdoor een ontspannen sfeer creëert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen, zodat de verschillende werkzaamheden van een ieder op elkaar zijn afgestemd en problemen worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.8 werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruikmaken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties, anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op door gasten aan te spreken op onveilig gedrag en probeert incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality assistant heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag 	Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en durft agressieve gasten aan te spreken op hun gedrag, zodat risicovolle situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfsrichtlijnen doelgroepen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels recreatieve activiteiten veiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het houden van toezicht zodat de veiligheid van gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over risicovolle situaties om ervoor te zorgen dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt, en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders, zodat op risicovolle situaties preventief kan worden gereageerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Observeert vanaf verschillende posities de gasten, verdeelt daarbij de aandacht over de verschillende gasten, herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen t.b.v. de veiligheid, zodat een veilige recreatieomgeving gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht aan de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality assistent heeft eerste hulp verleend bij ongelukken, incidenten en calamiteiten. De gasten voelen zich geholpen en serieus genomen. Indien nodig is extra hulp ingeroepen van leidinggevende, collega's of hulpdiensten. Alle voorvallen zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Bezorgdheid tonen voor anderen 	Toont zijn bezorgdheid aan de gasten en geeft aandacht aan de zorgen of fysieke klachten die door de gasten worden geuit zodat de gasten zich geholpen en serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten EHBO hygiëne levensreddende handelingen mondelijke communicatie: Nederlands en Engels veiligheidsvoorschriften
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Acties en activiteiten initiëren 	Treedt actief op bij calamiteiten neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, zodat panieksituaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Kent de inhoud van het calamiteitenplan en handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures uit het calamiteitenplan bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult, volgens procedures en instructie van zijn direct leidinggevende, het ongevalformulier in.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft kalm en beheerst bij voorvallen en is gericht op de werkzaamheden en zaken die op dat moment noodzakelijk zijn, om hulp te verlenen bij ongelukken, incidenten en calamiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Roept tijdig de hulp in van leidinggevende of collega's, maakt melding van belangrijke zaken en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden, zodat de collega's voldoende geïnformeerd zijn over de situatie en toezicht op de activiteiten gehandhaafd blijft. Indien nodig schakelt hij tevens hulpdiensten in.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Verleent eerste hulp bij ongelukken, let bij wondverzorging op hygiëne, zodat infecties worden voorkomen en/of verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijvoorbeeld reanimatie).	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.12 werkproces: Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie			
Omschrijving	De Leisure & hospitality assistant verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst.		
Gewenst resultaat	(Kleine) storingen/defecten zijn gesignaleerd en gerepareerd of doorgegeven aan de verantwoordelijke persoon/dienst. De veiligheid van de recreatieaccommodatie is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Maakt gebruik van het schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen, zodat de veiligheid van zichzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.	<ul style="list-style-type: none"> • ARBO-richtlijnen • het kwaliteitssysteem • het schoonmaakplan • mondelinge communicatie: Nederlands en Engels • schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen) en vaardigheden om deze toe te passen;
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Kiest de materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie, zodat de recreatieaccommodatie schoon en veilig is.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of bepaalt dat hij de technische dienst moet inschakelen, zodat de veiligheid van de recreatieaccommodatie gewaarborgd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces