

Keuzedeel mbo

Leisure leefstijlen

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0603

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen, gastvrijheid
Op: 23-06-2016

1. Algemene informatie

D1: Leisure leefstijlen

Studielast

480

Beroepsvereisten

Nee ,

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Een beleving is een unieke memorabele gebeurtenis die op verschillende momenten binnen de toeristisch-recreatieve sector (commercieel) georganiseerd wordt. Voorbeelden daarvan zijn een natuurexcursie met een natuurlijke receptie buiten of binnen met planten en aankleding met deelnemen aan natuurexcursie en recreatieactiviteiten in het bos. Of een sprookjescamping met prinses en prinsessen bij de receptie, een sprookjesachtige spelletjeswedstrijd. Of een glitter en glamour bungalowpark met een echte televisie host die je incheckt bij de receptie, dining with the stars in het restaurant op het park en 's avonds een spannende talentenshow. Bij het organiseren van een beleving gaat het veel meer om onderzoek doen naar je gasten, testen afnemen, raakmomenten organiseren en een beleving uitvoeren. Bij een activiteit ligt de nadruk op organisatie, uitvoering en afronding van een evenement.

Na afronding van het keuzedeel (het behalen van de exameneisen) krijgt de student een door RECRON en SFRecreatie, handelend onder de naam KIKK erkend certificaat.

Relevantie van het keuzedeel

Er is bij het bedrijfsleven aantoonbaar behoefte aan beginnend beroepsbeoefenaars die over brede kennis en vaardigheden beschikken om wensen, behoeften en interesses van toeristen/recreanten in beeld te brengen en te beschrijven zodat er optimaal op kan worden ingespeeld. Daartoe zet de beginnend beroepsbeoefenaar een nieuwe manier van doelgroepsegmentatie in waarmee de recreatieondernemer en recreatieonderneming beter gepositioneerd kunnen worden. De input zet hij in bij het creëren van belevingen voor de gasten. Het gedachtegoed van dit keuzedeel is ook geïntegreerd in het curriculum van diverse hbo-opleidingen in de recreatiebranche. Dit keuzedeel bereidt de beginnend beroepsbeoefenaar beter voor op de beroepspraktijk in de recreatie of doorstroom naar het hbo.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel is gericht op het meten van de wensen, behoeften en interesses van gasten van recreatieondernemingen en het creëren en organiseren van passende belevenissen op basis van deze resultaten. Beginnend beroepsbeoefenaars leren werken met doelgroep- en leefstijlsegmentatie waarmee recreatiebedrijven kunnen worden ondersteund. De belevenissen sluiten hierbij aan waardoor de recreatieonderneming en -ondernemer optimaal gepositioneerd worden en de toeristen/recreanten ervaren dat aan hun wensen, behoeften en interesses gehoor wordt gegeven.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Doorstroom

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Brengt de belevingswereld(en) in kaart

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede kennis en vaardigheden om de belevingswereld van de recreatieondernemer/-onderneming en de gasten te onderzoeken. Een juiste typering van de recreatieondernemer/-onderneming en de gasten is namelijk van groot belang om de drie partijen op elkaar af te stemmen en daarmee de recreatieonderneming te optimaliseren. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft inzicht in de achtergrond van vragen van belevingstesten en de verschillende typeringingen daarin. De vragenlijsten zijn weliswaar gestandaardiseerd, toch moet hij elke vraag kunnen toelichten en kunnen herleiden naar belevingswerelden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt grotendeels zelfstandig. Hij informeert zijn leidinggevende en stemt waar nodig met hem af. Hij is verantwoordelijk voor de planning, kwaliteit en voortgang van zijn eigen werk.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft brede kennis van belevingswerelden zoals bijvoorbeeld de RECRON beschrijft
- Heeft brede kennis van wensen, behoeften en interesses van toeristen/recreanten die in eigen land een vakantie doorbrengen
- Heeft brede kennis van een zelftest over belevingswerelden
- Heeft brede kennis van vragen die gesteld worden bij een zelftest over belevingswerelden
- Heeft brede kennis van een parktest over belevingswerelden
- Heeft brede kennis van vragen die gesteld worden bij een parktest over belevingswerelden
- Heeft brede kennis van de belevingswereld(en) van de recreatieondernemer(s) op een recreatieonderneming
- Heeft brede kennis van postcodeverrijking ten behoeve van onderzoek
- Heeft brede kennis van een gastennulmeting
- Heeft brede kennis van de belevingswereld(en) van gasten op een recreatieonderneming
- Heeft brede kennis van een gastenevaluatie
- Heeft brede kennis van vragenlijsten ten behoeve van keuzebepaling door gasten op recreatiebedrijven
- Kan een zelftest over belevingswerelden bij gasten op een recreatieonderneming afnemen
- Kan een parktest over belevingswerelden bij een recreatieonderneming afnemen
- Kan een SWOT-analyse opstellen
- Kan een vragenlijst t.b.v. keuzebepaling (zoals bijvoorbeeld de Checklist Keuzebepaling) uitvoeren
- Kan op basis van de uitkomsten van de gehanteerde vragenlijst een advies voor de recreatieondernemer en/of recreatieonderneming schrijven
- Kan op basis van de uitkomsten het geschreven advies aan de recreatieondernemer mondeling toelichten

D1-K1-W1: Brengt de belevingswereld(en) van de recreatieondernemer en -onderneming in kaart

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet onderzoek naar de belevingswereld van de recreatieondernemer en zijn bedrijf. Hij licht de diverse belevingswerelden toe en geeft de ondernemer uitleg bij de vragen. Hij neemt de vragenlijst met de ondernemer door en noteert de antwoorden. Op basis van zijn eigen observatie scoort hij het recreatiebedrijf op de onderdelen van de gebruikte parktest. Ook brengt hij de sterke en zwakke kanten van het bedrijf in kaart. De resultaten van beide testen vergelijkt hij en bespreekt ze met de ondernemer.

Resultaat

Testresultaten op basis waarvan een keuze gemaakt kan worden voor de gewenste belevingswereld van de recreatieonderneming.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft heldere uitleg over belevingswerelden en hun betekenis;
- toont zich alert op zijn houding tijdens het stellen van de vragen;

D1-K1-W1: Brengt de belevingswereld(en) van de recreatieondernemer en -onderneming in kaart

- vult een parktest objectief in;
 - luistert zorgvuldig naar de antwoorden en reageert adequaat;
 - geeft een nauwkeurige weergave van de uitkomsten.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

D1-K1-W2: Brengt de belevingswereld(en) van gasten van een recreatieonderneming in kaart

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet onderzoek naar de belevingswereld van gasten op het recreatiebedrijf. Hij doet dit door middel van het afnemen van vragenlijsten bij gasten van de recreatieonderneming en indien mogelijk met behulp van postcodeverrijking. Hij informeert iedere gast die hij bevraagt over het doel van de gebruikte vragenlijst en licht de belevingswerelden toe. Hij geeft de gasten uitleg bij de vragen en waar nodig sprekende voorbeelden. Hij noteert de antwoorden. De uitslag van de test bespreekt hij met de gast. Hij bedankt de gast na afloop. Hij verzamelt de resultaten van de verschillende gasten en trekt een conclusie op basis van de uitkomsten.

Resultaat

Een conclusie op basis van testresultaten die leidt tot een voorstel voor de recreatieonderneming.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt rustig en beleefd uit wat het doel is van het gesprek;
- stelt zich vriendelijk op tegenover de gasten;
- past zijn gedrag aan de gast aan waarmee hij spreekt;
- neemt de tijd om de antwoorden te scoren en houdt zijn aandacht bij de gast;
- verzamelt nauwkeurig alle gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

D1-K1-W3: Maakt een op basis van de onderzoeksgegevens beredeneerde keuze voor één van de belevingswerelden

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt alle gegevens in kaart die hij heeft verzameld en rubriceert ze. Hij schrijft een rapportage. Op basis van de uitkomsten doet hij een voorstel voor de keuze van een belevingswereld aan de recreatieondernemer.

Resultaat

Een advies voor de keuze van een belevingswereld van/voor de recreatieonderneming.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt nauwkeurig de verzamelde gegevens in kaart;
- schrijft een onderbouwd voorstel voor de keuze van een belevingswereld;
- licht het advies concreet en helder toe aan de recreatieondernemer.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren

D1-K2: Creëert een beleving en voert deze uit

Complexiteit

Het creëren van een beleving heeft weinig routinematige werkzaamheden; het gaat altijd om de combinatie van de elementen thema, sfeer en interactie. Het werken met (verschillende groepen) gasten passend bij de visie van de recreatieondernemer/-onderneming doet steeds opnieuw een beroep op het inlevings- en organisatievermogen van de beginnend beroepsbeoefenaar. Het omgaan met zeer diverse vragen of wensen van toeristen/recreanten maakt de werkuitvoering complex. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. Van hem wordt verwacht dat hij over kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn voor het creëren van een beleving en dat hij dit vanuit zijn passie doet.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende en begeleidende rol. Afhankelijk van zijn functie coördineert hij de werkzaamheden. De opdracht krijgt hij van de recreatieondernemer. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van de gasten. Hij voert de beleving zelfstandig uit, eventueel samen met collega's.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft brede kennis van een belevingsmissie
 - Heeft brede kennis van ingrediënten van een beleving
 - Heeft brede kennis van raakmomenten en de betekenis ervan
 - Heeft brede kennis van bouwstenen van een beleving
 - Heeft brede kennis van de raakmomentencyclus van een recreatieonderneming
 - Heeft brede kennis van alle aspecten die de smaak van gasten beïnvloeden zoals bijvoorbeeld beschreven in het Rapport Smaakbeleving
 - Heeft brede kennis van het prikkelen van de menselijke zintuigen
 - Heeft brede kennis van waarde en meerwaarde van raakmomenten tussen gast en organisatie of gast en personeel
-
- Kan een belevingsmissie opstellen
 - Kan thema's en/of activiteiten voor een beleving bedenken op basis van het advies aan de recreatieondernemer
 - Kan een eigen identiteit voor het bedrijf creëren
 - Kan een belevingsprogramma op basis van één en/of meerdere belevingswerelden ontwikkelen
 - Kan een draaiboek voor een belevenis opstellen
 - Kan raakmomenten in het bedrijf in beeld brengen
 - Kan promotiemateriaal voor raakmomenten op belevingswereld(en) afstemmen
 - Kan informatie over smaakbeleving inzetten, afgestemd op de belevingswereld(en)
 - Kan materialen en middelen voor raakmomenten afgestemd op de belevingswereld(en) inzetten
 - Kan materialen en middelen voor een beleving of belevenis inzetten
 - Kan rekening houden met de stijl en inrichting van een (recreatie)ruimte afgestemd op belevingswereld(en)
 - Kan materialen en middelen voor een beleving of belevenis inzetten
 - Kan, indien van toepassing, een begroting voor een beleving opstellen

D1-K2-W1: Bereidt een beleving voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met de recreatieondernemer voor welke doelgroep hij een beleving gaat creëren. Hij stemt met de recreatieondernemer af of de beleving past bij de wereld van het bedrijf en de recreatieondernemer zelf. Hij baseert zich op de gegevens uit zijn onderzoek, waarbij de belevingswereld van de gasten uitgangspunt is. Hij formuleert de belevingsmissie en sluit deze kort met de recreatieondernemer. Hij bepaalt welk budget hij nodig heeft om de beleving te organiseren en berekent of en hoeveel (extra) inzet van personeel nodig is. Indien van toepassing bepaalt hij de indeling van het terrein en/of de ruimte.

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de beleving voor, maakt een planning en verzorgt waar gewenst informatie om de gasten op de hoogte te stellen. Als het van toepassing is instrueert hij collega's en treft (alleen of samen) de noodzakelijke voorbereidingen. Een weergave van alle onderdelen zet hij in een draaiboek.

Resultaat

Een gedegen voorbereiding van een beleving voor gasten met weerslag in een draaiboek.

Gedrag

D1-K2-W1: Bereidt een beleving voor

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt met de recreatieondernemer en stemt het programma tijdig met hem af;
- houdt duidelijk rekening met de doelgroep waarvoor en de periode waarin de beleving wordt georganiseerd;
- stemt op creatieve wijze de ruimte qua stijl af op de beleving;
- creëert een juiste opbouw van een beleving;
- creëert de juiste sfeer bij de beleving;
- maakt inzichtelijk dat hij de belevingswerelden van zowel de recreatieondernemer/-onderneming als de gasten kent;
- overlegt tijdig met betrokkenen;
- gebruikt draaiboeken op de juiste wijze, aangepast aan het aanbod van het moment.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

D1-K2-W2: Begeleidt een beleving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de gasten die de beleving willen ervaren en geeft uitleg over het programma. Hij begeleidt de gasten bij de beleving. Hij houdt het overzicht, neemt waar gewenst de leiding en coördineert taken. Hij volgt de gasten en reageert op hun vragen, opmerkingen. Als het nodig is, voert hij kleine aanpassingen door om de beleving te optimaliseren. Hij controleert het optreden van zijn collega's en stuurt bij waar gewenst.

Resultaat

De beleving is helder uitgelegd; de gasten zijn goed begeleid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt nauwgezet volgens draaiboek;
- is gedreven en gericht op een optimale beleving voor de gasten;
- heeft een representatieve, gastvriendelijke houding;
- meldt eventuele problemen tijdig aan leidinggevende;
- geeft duidelijke uitleg en aanwijzingen, afgestemd op de gasten;
- straalt enthousiasme uit.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Gedrevenheid en ambitie tonen

D1-K2-W3: Rondt een beleving af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar sluit de beleving af en bedankt de gasten. Hij evalueert de beleving met betrokkenen (gasten en/of collega's). Hij bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met de recreatieondernemer. Hij zet de bevindingen in een rapportage ter verbetering van de kwaliteit van de beleving (en mogelijk van het aanbod zelf) en past het draaiboek hierop aan. Hij ruimt op na de beleving en brengt alles weer in de oorspronkelijke staat.

Resultaat

De beleving is volgens draaiboek uitgevoerd en gasten en recreatieondernemer zijn tevreden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bedankt de gasten op een aardige manier;
- evalueert de beleving deskundig met betrokkenen;
- legt conclusies eerst voor aan zijn leidinggevende;
- legt zijn bevindingen en eventuele verbetervoorstellen correct vast;
- ruimt netjes op.

D1-K2-W3: Rondt een beleving af

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren