samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Keuzedeel mbo

Standplaatshost(ess)

Geldig vanaf

19-07-2017

Opleidingscode

K0833

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid

Een keuzedeel is ontwikkeld voor één of meer kwalificaties. Op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl is per keuzedeel te vinden voor welke kwalificaties het keuzedeel is ontwikkeld.

1. Algemene informatie

D1: Standplaatshost(ess)
Studielast
240
Wettelijke beroepsvereisten
Nee
Toelichting
Relevantie van het keuzedeel Binnen de huidige kwalificatiestructuur komt het onderdeel standplaatshost(ess) nauwelijks aan bod terwijl er behoorlijke werkgelegenheid op dit gebied is. Beginnend beroepsbeoefenaars die in de reisbranche aan de slag willen, zullen met dit keuzedeel een goede voorbereiding hebben op het werk. Daardoor wordt de beginnend beroepsbeoefenaar als werknemer interessanter voor de toeristisch-recreatieve branche. **Beschrijving van het keuzedeel** In het keuzedeel komen inhoud en context van de werkzaamheden als standplaatshost(ess) aan bod. Daarbij gaat het om het voorbereiden van het werk, zowel thuis als ter plaatse, en het begeleiden van de gasten op de standplaats zelf. **Bijzondere vereisten** Nee **Aard van keuzedeel** Verdiepend
Certificaat
Nee

2. Uitwerking

D1-K1: Voorbereiden en uitvoeren van werkzaamheden op de standplaats

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn deels standaard en deels wisselend van aard. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt vaak in een internationale omgeving met veel contacten (denk aan lokale horeca- en reisondernemers), dit maakt zijn werk complex. Hij is het eerste aanspreekpunt van de reisonderneming ter plaatse op de reisbestemming en speelt in op de diversiteit aan vragen van de gasten. Hij werkt daarbij volgens standaardprocedures en, afhankelijk van de beroepscontext, deels ook volgens zelf gekozen methodes. Het is belangrijk dat de beginnend beroepsbeoefenaar een goede afweging maakt tussen wensen van de gast en belangen van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft (brede) kennis van de standplaats en klantgerichte vaardigheden nodig om zijn taken goed uit te kunnen voeren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn dagelijkse werkzaamheden als standplaatshost(ess) veelal zelfstandig uit. Hij werkt in een team met andere standplaatshosts/-hostessess die vergelijkbare taken uitvoeren. Bij problemen kan de beginnend beroepsbeoefenaar terugvallen op de leidinggevende ter plaatse. Hij draagt tijdens zijn werk verantwoordelijkheid voor de resultaten van zijn eigen taken. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klant/gastgerichte dienstverlening en commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van rollen en verantwoordelijkheden van verschillende afdelingen/functies binnen de reisonderneming
- bezit brede kennis van relevante standplaatsbestemmingen
- bezit brede kennis van de verwachtingen en behoeftes van verschillende doelgroepen op de standplaats
- bezit brede kennis van soorten vermaak per standplaats
- bezit kennis van relevante trends en ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het verblijf van de gasten
- bezit kennis van valuta/wisselkoersen

- kan afwegingen maken tussen klantvriendelijkheid en bedrijfsbelang
- kan contact onderhouden met ondernemers op de standplaats

D1-K1-W1: Bereidt de werkzaamheden op de standplaats voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet deskresearch naar de standplaats waar hij gaat werken. Hij leest zich in op praktische, culturele en historische informatie van de bestemming(en). Hij gaat na of de bestaande/verkregen informatie over de bestemming(en)/verblijf/excursies overeenkomt met de huidige situatie. Wanneer dit verschilt, meldt hij dit bij het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar legt ter voorbereiding contact met collega's en derden op de plaats van bestemming (bijvoorbeeld lokale horeca- en reisondernemers). Hij maakt (met de leidinggevende) een verdeling van de uit te voeren werkzaamheden.

Resultaat

De standplaatshost(ess) is op praktisch, cultureel en historisch gebied bekend met de standplaats en is voorbereid op de komst van gasten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verzamelt uitgebreid informatie over de standplaats;
- toetst bestaande/verkregen informatie kritisch op juistheid en volledigheid;
- legt actief relevante contacten.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Analyseren, Onderzoeken

D1-K1-W2: Begeleidt de gasten op de standplaats

Omschrijving

D1-K1-W2: Begeleidt de gasten op de standplaats

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt (indien van toepassing) de organisatie van de transfer van gasten op de standplaatsbestemming. Hij heet de gasten welkom en informeert hen over de standplaats en het verblijf. De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert bijeenkomsten en is (telefonisch) bereikbaar voor het verzorgen van informatie en het afhandelen van klachten. Hij informeert de gasten over de beschikbare excursies, verkoopt deze en regelt (in samenwerking met collega's en (lokale) operators) de excursies. Indien afgesproken gaat hij mee op de excursies. Hij houdt de (financiële) administratie van zijn werkzaamheden bij en handelt transacties af.

Resultaat

De gasten zijn begeleid op de standplaats en hebben voldoende en passende informatie ontvangen. De (financiële) administratie van de uitgevoerde werkzaamheden is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- plant en regelt zijn werkzaamheden voor het begeleiden van de gasten tijdig en zorgvuldig en houdt rekening met mogelijkheden, omstandigheden en (bedrijfs-)afspraken;
- inventariseert actief de wensen en behoeften van de gasten;
- stemt de stijl van communiceren af op de doelgroep;
- toont inlevingsvermogen in het standpunt van de gast en maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid naar de gast toe en het belang van de organisatie;
- registreert en verwerkt (financiële) gegevens nauwkeurig.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten