samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

Hospitality, tourism & leisure
Code 23425

Kwalificaties

- Medewerker hospitality (Code 27052)
- Zelfstandig medewerker hospitality (Code 27053)
- Zelfstandig medewerker tourism (Code 27055)
- Zelfstandig medewerker leisure (Code 27054)
- Leidinggevende hospitality (Code 27056)
- Leidinggevende tourism (Code 27058)
- Leidinggevende leisure (Code 27057)
- Ondernemer hospitality (Code 27059)

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Toerisme en recreatie (Code 79130)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 12-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer 6

Overzicht van het kwalificatiedossier 7

Basisdeel 11

1. Beroepsspecifieke onderdelen 11
B1-K1: Verleent gastvrijheid 12
B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor 15
B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving 16
B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving 17
B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af 19
B1-K1-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden 19
B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit 20
B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen 24
B1-K2-W2: Ontvangt en neemt afscheid van gasten 25
B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt 25
B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten 26
B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten 27
2. Generieke onderdelen 29

Profieldeel 30

P1: Medewerker hospitality 30
P1-K1: Bedient gasten 30
P1-K1-W1: Neemt bestellingen op en informeert 31
P1-K1-W2: Maakt bestellingen klaar 31
P1-K1-W3: Serveert bestellingen 32
P1-K1-W4: Werkt mee bij activiteiten en/of evenementen 32
P2: Zelfstandig medewerker hospitality 33
P2-K1: Bedient gasten 33
P2-K1-W1: Neemt bestellingen op en adviseert 34
P2-K1-W2: Maakt bestellingen klaar 34
P2-K1-W3: Serveert bestellingen 35
P2-K1-W4: Verzorgt en coördineert activiteiten en/of evenementen 35
P2-K2: Coördineert hospitality werkzaamheden 37
P2-K2-W1: Plant werkzaamheden, en instrueert en begeleidt medewerkers 37
P2-K2-W2: Beheert de voorraad 38
P2-K2-W3: Behandelt klachten 38
P2-K2-W4: Doet een verbetervoorstel 39
P3: Zelfstandig medewerker tourism 40
P3-K1: Voert commerciële activiteiten uit 40
P3-K1-W1: Promoot het (toeristisch) commerciële aanbod 41
P3-K1-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af 42
P3-K1-W3: Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit 42
P3-K1-W4: Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten 42

P3-K2: Verzorgt toeristische activiteiten ... 44
P3-K2-W1: Stelt een toeristische activiteit samen ... 44
P3-K2-W2: Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten ... 45
P4: Zelfstandig medewerker leisure ... 46
P4-K1: Verzorgt recreatieve activiteiten ... 46
P4-K1-W1: Stelt een recreatieve activiteit of programma samen ... 47
P4-K1-W2: Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit ... 47
P4-K1-W3: Werkt mee in de horeca ... 48
P4-K2: Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen ... 49
P4-K2-W1: Beheert recreatievoorzieningen ... 49
P4-K2-W2: Onderhoudt recreatievoorzieningen ... 50
P4-K3: Voert commerciële activiteiten uit ... 51
P4-K3-W1: Promoot het recreatieve aanbod ... 51
P4-K3-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af ... 52
P4-K3-W3: Voert administratieve werkzaamheden uit ... 52
P4-K3-W4: Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening ... 52
P5: Leidinggevende hospitality ... 54
P5-K1: Voert operationele werkzaamheden uit ... 54
P5-K1-W1: Werkt mee in drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijven ... 56
P5-K1-W2: Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten ... 56
P5-K1-W3: Bewaakt de voorraad ... 57
P5-K1-W4: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit ... 57
P5-K1-W5: Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf ... 58
P5-K2: Geeft leiding aan medewerkers ... 59
P5-K2-W1: Stuurt medewerkers aan ... 59
P5-K2-W2: Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling ... 60
P5-K2-W3: Stemt af met collega's ... 60
P5-K3: Stuurt bedrijfsprocessen aan ... 62
P5-K3-W1: Maakt en bewaakt het operationeel plan ... 62
P5-K3-W2: Implementeert het HR-beleid ... 63
P5-K3-W3: Implementeert en bewaakt het financieel beleid ... 63
P5-K3-W4: Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid ... 64
P6: Leidinggevende tourism ... 65
P6-K1: Voert commerciële activiteiten uit ... 65
P6-K1-W1: Promoot het (toeristisch)commerciële aanbod ... 66
P6-K1-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af ... 67
P6-K1-W3: Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit ... 67
P6-K1-W4: Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten ... 68
P6-K2: Verzorgt toeristische activiteiten ... 69
P6-K2-W1: Stelt een toeristische activiteit samen ... 69
P6-K2-W2: Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten ... 70
P6-K3: Managet processen en medewerkers ... 71
P6-K3-W1: Maakt en bewaakt een operationeel plan ... 71
P6-K3-W2: Bewaakt processen en stuurt medewerkers aan ... 72
P6-K3-W3: Bewaakt de financiën ... 72

P6-K3-W4: Verzamelt en evalueert informatie en data ... 73
P6-K3-W5: Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening ... 73
P7: Leidinggevende leisure ... 75
P7-K1: Verzorgt recreatieve activiteiten ... 75
P7-K1-W1: Stelt een recreatieve activiteit/programma samen ... 76
P7-K1-W2: Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit ... 76
P7-K1-W3: Werkt mee in de horeca ... 77
P7-K2: Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen ... 78
P7-K2-W1: Beheert recreatievoorzieningen ... 78
P7-K2-W2: Onderhoudt recreatievoorzieningen ... 79
P7-K3: Voert commerciële activiteiten uit ... 80
P7-K3-W1: Promoot het recreatieve aanbod ... 80
P7-K3-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af ... 81
P7-K3-W3: Voert administratieve werkzaamheden uit ... 81
P7-K4: Managet processen en medewerkers ... 82
P7-K4-W1: Maakt en bewaakt een operationeel plan ... 82
P7-K4-W2: Stuurt recreatieve activiteitenprogramma's en medewerkers aan ... 83
P7-K4-W3: Bewaakt de financiën ... 83
P7-K4-W4: Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk ... 84
P7-K4-W5: Verzamelt en evalueert informatie en data ... 84
P7-K4-W6: Optimaliseert het recreatieve aanbod en de dienstverlening ... 85
P8: Ondernemer hospitality ... 86
P8-K1: Voert operationele werkzaamheden uit ... 86
P8-K1-W1: Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven ... 87
P8-K1-W2: Koopt producten en/of diensten in ... 88
P8-K1-W3: Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten ... 88
P8-K2: Geeft leiding aan medewerkers ... 90
P8-K2-W1: Stuurt medewerkers aan ... 90
P8-K2-W2: Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling ... 91
P8-K3: Onderneemt in de hospitality ... 92
P8-K3-W1: Maakt het business plan ... 93
P8-K3-W2: Profileert, promoot en positioneert de onderneming ... 94
P8-K3-W3: Maakt het HR-plan ... 94
P8-K3-W4: Maakt en bewaakt het financieel plan ... 95
P8-K3-W5: Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid ... 95
P8-K3-W6: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit ... 96
P8-K3-W7: Optimaliseert de bedrijfsvoering ... 96
P8-K3-W8: Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk ... 97

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

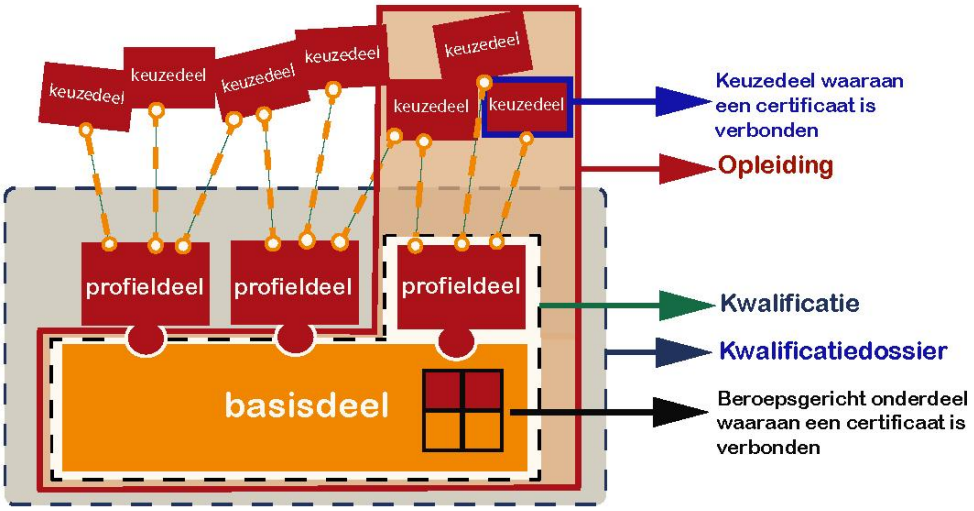
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. Alle beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl.

Het KD kan een of meer bijlagen 'eisen mbo-certificaat' bevatten. In deze bijlagen is vermeld welke beroepsgerichte onderdelen zijn geselecteerd voor het hieraan verbinden van een mbo-certificaat.



Taal en rekenen
De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel.

Verantwoordingsinformatie
Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	SBU
P1 Medewerker hospitality	2	Nee	basisberoepsopleiding	3200
P2 Zelfstandig medewerker hospitality	3	Nee	vakopleiding	4800
P3 Zelfstandig medewerker tourism	3	Nee	vakopleiding	4800
P4 Zelfstandig medewerker leisure	3	Nee	vakopleiding	4800
P5 Leidinggevende hospitality	4	Ja	middenkaderopleiding	4800
P6 Leidinggevende tourism	4	Nee	middenkaderopleiding	4800
P7 Leidinggevende leisure	4	Nee	middenkaderopleiding	4800
P8 Ondernemer hospitality	4	Ja	middenkaderopleiding	6400

Basisdeel
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verleent gastvrijheid	B1-K1-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor
	B1-K1-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving
	B1-K1-W3	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving
	B1-K1-W4	Rondt gastgerichte werkzaamheden af
	B1-K1-W5	Evalueert de (eigen) werkzaamheden

B1-K2 Voert hospitality werkzaamheden uit	B1-K2-W1	Verwerkt reserveringen
	B1-K2-W2	Ontvangt en neemt afscheid van gasten
	B1-K2-W3	Treedt op als aanspreekpunt
	B1-K2-W4	Handelt bij incidenten of calamiteiten
	B1-K2-W5	Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker hospitality		
P1-K1 Bedient gasten	P1-K1-W1	Neemt bestellingen op en informeert
	P1-K1-W2	Maakt bestellingen klaar
	P1-K1-W3	Serveert bestellingen
	P1-K1-W4	Werkt mee bij activiteiten en/of evenementen

P2	Zelfstandig medewerker hospitality		
P2-K1	Bedient gasten	P2-K1-W1	Neemt bestellingen op en adviseert
		P2-K1-W2	Maakt bestellingen klaar
		P2-K1-W3	Serveert bestellingen
		P2-K1-W4	Verzorgt en coördineert activiteiten en/of evenementen
P2-K2	Coördineert hospitality werkzaamheden	P2-K2-W1	Plant werkzaamheden, en instrueert en begeleidt medewerkers
		P2-K2-W2	Beheert de voorraad
		P2-K2-W3	Behandelt klachten
		P2-K2-W4	Doet een verbetervoorstel

P3	Zelfstandig medewerker tourism		
P3-K1	Voert commerciële activiteiten uit	P3-K1-W1	Promoot het (toeristisch) commerciële aanbod
		P3-K1-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af
		P3-K1-W3	Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit
		P3-K1-W4	Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten
P3-K2	Verzorgt toeristische activiteiten	P3-K2-W1	Stelt een toeristische activiteit samen
		P3-K2-W2	Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten

P4	Zelfstandig medewerker leisure		
P4-K1	Verzorgt recreatieve activiteiten	P4-K1-W1	Stelt een recreatieve activiteit of programma samen
		P4-K1-W2	Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit
		P4-K1-W3	Werkt mee in de horeca
P4-K2	Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen	P4-K2-W1	Beheert recreatievoorzieningen
		P4-K2-W2	Onderhoudt recreatievoorzieningen
P4-K3	Voert commerciële activiteiten uit	P4-K3-W1	Promoot het recreatieve aanbod
		P4-K3-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af
		P4-K3-W3	Voert administratieve werkzaamheden uit
		P4-K3-W4	Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening

P5	Leidinggevende hospitality		
P5-K1	Voert operationele werkzaamheden uit	P5-K1-W1	Werkt mee in drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijven
		P5-K1-W2	Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
		P5-K1-W3	Bewaakt de voorraad
		P5-K1-W4	Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit

P5	Leidinggevende hospitality		
		P5-K1-W5	Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf
P5-K2	Geeft leiding aan medewerkers	P5-K2-W1	Stuurt medewerkers aan
		P5-K2-W2	Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling
		P5-K2-W3	Stemt af met collega's
P5-K3	Stuurt bedrijfsprocessen aan	P5-K3-W1	Maakt en bewaakt het operationeel plan
		P5-K3-W2	Implementeert het HR-beleid
		P5-K3-W3	Implementeert en bewaakt het financieel beleid
		P5-K3-W4	Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid

P6	Leidinggevende tourism		
P6-K1	Voert commerciële activiteiten uit	P6-K1-W1	Promoot het (toeristisch)commerciële aanbod
		P6-K1-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af
		P6-K1-W3	Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit
		P6-K1-W4	Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten
P6-K2	Verzorgt toeristische activiteiten	P6-K2-W1	Stelt een toeristische activiteit samen
		P6-K2-W2	Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten
P6-K3	Managet processen en medewerkers	P6-K3-W1	Maakt en bewaakt een operationeel plan
		P6-K3-W2	Bewaakt processen en stuurt medewerkers aan
		P6-K3-W3	Bewaakt de financiën
		P6-K3-W4	Verzamelt en evalueert informatie en data
		P6-K3-W5	Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening

P7	Leidinggevende leisure		
P7-K1	Verzorgt recreatieve activiteiten	P7-K1-W1	Stelt een recreatieve activiteit/programma samen
		P7-K1-W2	Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit
		P7-K1-W3	Werkt mee in de horeca
P7-K2	Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen	P7-K2-W1	Beheert recreatievoorzieningen
		P7-K2-W2	Onderhoudt recreatievoorzieningen
P7-K3	Voert commerciële activiteiten uit	P7-K3-W1	Promoot het recreatieve aanbod
		P7-K3-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af
		P7-K3-W3	Voert administratieve werkzaamheden uit
P7-K4	Managet processen en medewerkers	P7-K4-W1	Maakt en bewaakt een operationeel plan
		P7-K4-W2	Stuurt recreatieve activiteitenprogramma's en medewerkers aan

P7	Leidinggevende leisure		
		P7-K4-W3	Bewaakt de financiën
		P7-K4-W4	Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk
		P7-K4-W5	Verzamelt en evalueert informatie en data
		P7-K4-W6	Optimaliseert het recreatieve aanbod en de dienstverlening

P8	Ondernemer hospitality		
P8-K1	Voert operationele werkzaamheden uit	P8-K1-W1	Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven
		P8-K1-W2	Koopt producten en/of diensten in
		P8-K1-W3	Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
P8-K2	Geeft leiding aan medewerkers	P8-K2-W1	Stuurt medewerkers aan
		P8-K2-W2	Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling
P8-K3	Onderneemt in de hospitality	P8-K3-W1	Maakt het business plan
		P8-K3-W2	Profileert, promoot en positioneert de onderneming
		P8-K3-W3	Maakt het HR-plan
		P8-K3-W4	Maakt en bewaakt het financieel plan
		P8-K3-W5	Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid
		P8-K3-W6	Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit
		P8-K3-W7	Optimaliseert de bedrijfsvoering
		P8-K3-W8	Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in de gastvrijheidsbranche bij bedrijven of organisaties gericht op dag- of verblijfsrecreatie, toeristische informatie en verkoop, of op hospitality, waar de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. Het gaat om kort en lang verblijf met een zakelijk of recreatief doel. De werkzaamheden kunnen afhankelijk van de specifieke werkplek verschillen en kunnen in zowel Nederland als het buitenland, online als offline, binnen als buiten en zowel frontoffice als backoffice worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld achter een balie of receptie, op kantoor, in de bediening, als activiteitenorganisator of -begeleider of als ondernemer. De wens en beleving van de gast(*en**) staan staan centraal in de uitvoering van alle werkzaamheden, die tevens bijdragen aan het behalen van (commerciële) doelen binnen de bedrijfsformule. Afhankelijk van het niveau waarop de beginnend beroepsbeoefenaar werkt, zijn de taken operationeel, tactisch en/of strategisch. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's, leidinggevenden en/of andere betrokkenen en altijd voor of met gasten die verschillen in onder andere leeftijd, cultuur, wensen en besteedbaar budget. Binnen de hospitality werkt de beginnend beroepsbeoefenaar bij een bedrijf gericht op eten/drinken/slapen zoals een bar, restaurant, hotel, café, zalencentrum, feestlocatie, vergaderlocatie of congrescentrum. In voorkomende gevallen worden de werkzaamheden uitgevoerd op een plek die onderdeel is van een grotere organisatie (denk bv. aan restaurant op een camping, in een ziekenhuis, museum, of attractiepark). Binnen tourism werkt de beginnend beroepsbeoefenaar bij bedrijven of organisaties die reizen en/of tours aanbieden en/of verzorgen, zoals een reisbureau, (lokale) touroperator, VVV-kantoor, hotel, resort of vervoersmaatschappij. Binnen de leisure werkt de beginnend beroepsbeoefenaar bij bedrijven gericht op vrijetijdsactiviteiten en ontspanning, zoals een evenementenbureau, aanbieder van indoor/outdoor activiteiten, camping, vakantiepark of attractiepark. * Waar in dit dossier 'gast' staat, kan ook klant, bezoeker, reiziger etc. worden gelezen. ** In de tourism profielen wordt afwisselend gesproken over gast of klant.
Typerende beroepshouding
De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een open, proactieve en servicegerichte houding. Als visitekaartje van het bedrijf stelt die zich representatief, resultaat-, kwaliteit- en servicegericht op. De beginnend beroepsbeoefenaar kan creatief inspelen op de specifieke wensen van de gast door deze aansluitend op de guest journey* in de watten te leggen en een optimale ervaring te creëren. Deze gastgerichtheid zit in het dna van de beginnend beroepsbeoefenaar en is zichtbaar in de vraaggerichte, inlevende, servicegerichte en sociale houding van de beginnend beroepsbeoefenaar. Hiervoor volgt die de trends en ontwikkelingen binnen de sector om goed in te blijven spelen op de klantwens. De beginnend beroepsbeoefenaar is flexibel, sociaal en communicatief zeer vaardig, heeft oog voor duurzaamheid en kan goed samenwerken. * Waar in dit dossier 'guest journey' staat, kan ook customer journey worden gelezen.
Resultaat van de beroepengroep
Een optimale ervaring van (terugkerende) gasten, aantrekkelijke eindproducten en -diensten en een positief commercieel resultaat.

B1-K1: Verleent gastvrijheid		
Complexiteit		
De complexiteit wordt bepaald door de wens van de gast; deze staat centraal. Maar geen gast en dus geen wens is hetzelfde. De beginnend beroepsbeoefenaar moet om kunnen gaan met de verschillende culturen, achtergronden en (regelmatig onvoorspelbare) wensen van gasten, en daarop in kunnen spelen door maatwerk te leveren en de gast – binnen de kaders van de bedrijfsformule – een optimale ervaring te geven. De beginnend beroepsbeoefenaar voert standaard werkzaamheden uit, waarbij de diversiteit van de werkzaamheden groot is, wat betekent dat de beginnend beroepsbeoefenaar veel schakelt. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over relevante basiskennis en vaardigheden. De werktijden zijn wisselend; er wordt regelmatig in de avond, weekenden en nacht gewerkt, wat vraagt om flexibiliteit. Een negatieve ervaring van de gast betekent slechte reclame, wat imagoschade kan opleveren en negatieve financiële consequenties kan hebben. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker hospitality beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker tourism combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker tourism beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker leisure beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van Duits nodig.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De leidinggevende hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende hospitality beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De leidinggevende tourism combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende tourism beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De leidinggevende leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende leisure beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van het Duits nodig.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De ondernemer hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De ondernemer hospitality beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige	

	beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid		
De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De medewerker hospitality legt verantwoording af over de eigen werkzaamheden aan een leidinggevende. Eventuele eenvoudige problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexere zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker hospitality draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het routinewerk van anderen. Verantwoording legt die af aan een leidinggevende. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker tourism heeft een uitvoerende en coördinerende rol en legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker tourism is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker leisure legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker leisure is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De leidinggevende hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende hospitality legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De leidinggevende tourism is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende tourism legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De leidinggevende leisure is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende leisure legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De ondernemer hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De ondernemer hospitality legt in specifieke situaties verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.	
Vakkennis en vaardigheden		
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft basiskennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen ▪ heeft basiskennis van afvalscheiding/hergebruik ▪ heeft basiskennis van de eigen en andere culturen ▪ heeft basiskennis van de SDG's (sustainable development goals) en duurzaamheidsprincipes ▪ heeft basiskennis van gedragsregels en toleranties hierin ▪ heeft basiskennis van het commerciële aanbod ▪ heeft basiskennis van het creëren van sfeer ▪ heeft basiskennis van het verloop van de guest journey ▪ heeft basiskennis van omgangsvormen ▪ heeft basiskennis van sociale veiligheid		

B1-K1: Verleent gastvrijheid		
▪ heeft basiskennis van gangbare vaktermen in het Nederlands ▪ heeft basiskennis van verschillende bedrijfstypes, formules en concepten in de gastvrijheidsbranche ▪ heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen en bijbehorend gedrag ▪ kan anticiperen op de wens van de gast ▪ kan de principes van gastvrijheid toepassen ▪ kan feedbackvaardigheden toepassen ▪ kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden ▪ kan reflecteren op het eigen handelen ▪ kan samenwerken met collega's ▪ kan voor zichzelf opkomen ▪ heeft basiskennis van verbale en non-verbale communicatie ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels ▪ kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen ▪ heeft basiskennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ kan veiligheidscontroles uitvoeren ▪ kan plannen en organiseren		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: ▪ heeft basiskennis van de huisregels ▪ heeft basiskennis van groepsdynamiek ▪ heeft basiskennis van risicogedrag ▪ heeft basiskennis van sociale hygiëne ▪ kan werken met in de hospitality veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan methoden van voorraadbeheer toepassen	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: ▪ heeft basiskennis van sociale hygiëne ▪ heeft kennis van de huisregels ▪ heeft kennis van groepsdynamiek ▪ heeft kennis van risicogedrag ▪ heeft basiskennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ heeft basiskennis van gangbare vaktermen in een tweede MVT ▪ kan werken met in de hospitality veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan methoden van voorraadbeheer toepassen ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van…'	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van toeristische concepten, activiteiten, faciliteiten en dienstverlening ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over het toeristische aanbod aan de klant/gast toelichten in het Engels ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ kan werken met in tourism veelgebruikte materialen en middelen ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van...'
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ heeft kennis van recreatieve concepten, activiteiten, faciliteiten en attracties ▪ kan werken met in de leisure veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van...'	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…' ▪ heeft brede kennis van groepsdynamiek ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in een tweede MVT ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in een tweede MVT ▪ kan werken met in de hospitality veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan methoden van voorraadbeheer toepassen	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over het toeristische aanbod aan de klant/gast toelichten in het Engels ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ heeft brede kennis van toeristische concepten, activiteiten, faciliteiten en dienstverlening ▪ kan werken met in tourism veelgebruikte materialen en middelen

B1-K1: Verleent gastvrijheid		
		▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...'
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ kan werken met in de leisure veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits ▪ heeft brede kennis van recreatieve concepten, activiteiten, faciliteiten en attracties ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...'	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...' ▪ heeft brede kennis van groepsdynamiek ▪ heeft kennis van gangbare vaktermen in een tweede MVT ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in een tweede MVT ▪ kan werken met in de hospitality veelgebruikte materialen en middelen ▪ kan methoden van voorraadbeheer toepassen	

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	
Omschrijving	
De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept, het commerciële aanbod van het bedrijf, de guest journey en de eigen plek in het geheel. De beginnend beroepsbeoefenaar plant de eigen werkzaamheden, brengt de nodige prioriteiten aan en stemt af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert apparatuur en/of systemen, verzamelt materialen en middelen om het werk te kunnen uitvoeren en maakt de werkplek en het persoonlijk voorkomen klaar voor het werk. Daarnaast achterhaalt de beginnend beroepsbeoefenaar informatie over de gasten en checkt of er bijzonderheden en/of openstaande acties zijn. Passen hieruit voortkomende werkzaamheden binnen diens takenpakket, dan voert de beginnend beroepsbeoefenaar deze uit, anders attendeert die collega's hierop.	
Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en verdeelt de werkzaamheden.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en verdeelt de werkzaamheden.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en verdeelt de werkzaamheden.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en verdeelt de werkzaamheden.
Resultaat	
De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid, in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.	
Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De werkzaamheden zijn besproken en verdeeld.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De werkzaamheden zijn besproken en verdeeld.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De werkzaamheden zijn besproken en verdeeld.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De werkzaamheden zijn besproken en verdeeld.
Gedrag	
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt actief informatie over het bedrijf, de werkuitvoering en de gasten; - plant de werkzaamheden in een logische volgorde; - kiest de juiste materialen en middelen;	

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	
- ziet er representatief uit; - stemt effectief af met collega's; - werkt accuraat, snel en netjes. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen	
Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: - wijst taken toe aan anderen passend bij de capaciteiten.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: - wijst taken toe aan anderen passend bij de capaciteiten.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: - wijst taken toe aan anderen passend bij de capaciteiten.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: - wijst taken toe aan anderen passend bij de capaciteiten.

B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving		
Omschrijving		
De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de gast(en), toetst de beschikbare informatie en achterhaalt de specifieke wensen, verwachtingen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een optimale beleving door de gast aandacht te geven en in te spelen op diens wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar creëert sfeer (bijvoorbeeld door kaarsjes aan te steken, muziek aan te zetten, het aanbrengen van versiering), en neemt complimenten en klachten in ontvangst. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de tevredenheid door te letten op het gedrag van de gast en te reageren en/of in te spelen op feedback, verbale en/of non-verbale signalen. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt waar mogelijk extra service die past binnen de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden worden gesignaleerd. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar af met collega's.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de leidinggevende.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de leidinggevende.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden in behandeling.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden in behandeling.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden in behandeling.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden in behandeling.	
Resultaat		
Er is een bijdrage aan een optimale beleving geleverd, afgestemd op de gast en in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend:	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend:

B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving		
Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.	Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn in behandeling genomen.	Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn in behandeling genomen.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn in behandeling genomen.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn in behandeling genomen.	
Gedrag		
De beginnend beroepsbeoefenaar: - toont oprechte interesse in gasten en luistert aandachtig; - communiceert duidelijk en stemt communicatie af op doel en doelgroep; - stemt de wensen, verwachtingen en behoeften adequaat af op de bedrijfsformule/het gastvrijheidsconcept; - is vriendelijk en beleefd; - checkt continu en proactief de klanttevredenheid; - toont initiatief; - gaat respectvol en adequaat om met diversiteit tussen mensen; - reageert adequaat op signalen van de gast; - gebruikt feedback als mogelijkheid om het eigen gedrag te veranderen; - stemt tijdig af met anderen. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: N.v.t.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: - neemt aandachtig kennis van de situatie.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: - neemt aandachtig kennis van de situatie.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: - neemt aandachtig kennis van de situatie.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: - neemt aandachtig kennis van de situatie.	

B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving		
Omschrijving		
De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving door (de eigen) grenzen aan te geven en anderen met respect te behandelen. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert preventief de veiligheid van materialen, middelen en voorzieningen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt mogelijke bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt mogelijke bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt mogelijke bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties aan de leidinggevende.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar meldt mogelijke bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties aan de leidinggevende.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar maakt risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar maakt risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend

B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving		
	gedrag bespreekbaar en onderneemt actie in geval van veiligheidsrisico's.	gedrag bespreekbaar en onderneemt actie in geval van veiligheidsrisico's.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar maakt risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar en onderneemt actie in geval van veiligheidsrisico's.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar maakt risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar en onderneemt actie in geval van veiligheidsrisico's.	
Resultaat		
Er is een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: Eventuele bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties zijn gemeld aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: Eventuele bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties zijn gemeld aan de leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: Eventuele bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties zijn gemeld aan de leidinggevende.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: Eventuele bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties zijn gemeld aan de leidinggevende.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: Risicovolle en/of vervelende situaties zijn besproken en in geval van veiligheidsrisico's is er actie ondernomen.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: Risicovolle en/of vervelende situaties zijn besproken en in geval van veiligheidsrisico's is er actie ondernomen.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: Risicovolle en/of vervelende situaties zijn besproken en in geval van veiligheidsrisico's is er actie ondernomen.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: Risicovolle en/of vervelende situaties zijn besproken en in geval van veiligheidsrisico's is er actie ondernomen.	
Gedrag		
De beginnend beroepsbeoefenaar: - behandelt anderen met respect; - is alert op en herkent (mogelijk) risicogedrag of veiligheidsrisico's op tijd; - geeft de (eigen) grenzen duidelijk aan; - geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback; - draagt actief en constructief bij aan een goede sfeer. De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: - rapporteert tijdig mondeling of schriftelijk over bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: - rapporteert tijdig mondeling of schriftelijk over bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: - rapporteert tijdig mondeling of schriftelijk over bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: - rapporteert tijdig mondeling of schriftelijk over bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: - maakt risicovolle en/of vervelende situaties bespreekbaar; - stuurt op het minimaliseren van veiligheidsrisico's.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: - maakt risicovolle en/of vervelende situaties bespreekbaar; - stuurt op het minimaliseren van veiligheidsrisico's.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend:	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend:	

B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving		
- maakt risicovolle en/of vervelende situaties bespreekbaar; - stuurt op het minimaliseren van veiligheidsrisico's.	- maakt risicovolle en/of vervelende situaties bespreekbaar; - stuurt op het minimaliseren van veiligheidsrisico's.	

B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt de werkplek op en maakt deze schoon, scheidt en voert afval af of zorgt voor hergebruik en vult zo nodig spullen aan. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor overdraagbaarheid van de werkzaamheden, door belangrijke informatie, gemaakte afspraken, bijzonderheden en eventuele derving of schades te melden en/of te registreren. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar de afrondende werkzaamheden af met collega's.
Resultaat
De gastgerichte werkzaamheden zijn afgerond.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - ruimt materialen, middelen en de werkplek netjes, veilig en milieubewust op; - meldt en registreert relevante informatie zorgvuldig; - werkt volgens bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving; - stemt tijdig af met anderen. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en bespreekt feedback over het eigen functioneren met collega's en geeft indien gevraagd feedback aan collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het eigen handelen in relatie tot de samenwerking, de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar noemt verbeterpunten voor het eigen gastgerichte handelen, maakt zo nodig afspraken met collega's en legt deze vast.
Resultaat
De (eigen) werkzaamheden zijn samen met collega's geëvalueerd en verbeterpunten en afspraken zijn geformuleerd en vastgelegd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt actief en doelgericht feedback over het eigen functioneren; - geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback; - schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren; - formuleert proactief en doelgericht verbeterpunten. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Onderzoeken, Leren, Omgaan met verandering en aanpassen

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit		
Complexiteit		
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens een standaardwerkwijze en bedrijfsformule, maar moet hierbinnen altijd rekening houden met de wensen en verwachtingen van de gast. Die kunnen onvoorspelbaar en divers zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis nodig om de diverse (standaard) werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het is belangrijk de gast goed en passend te woord te staan en de juiste service te bieden, om ervoor te zorgen dat de gast een volgende keer weer terugkomt. Slechte reviews of mond-tot-mondreclame en kunnen leiden tot minder gasten en daarmee inkomstenderving. Werkzaamheden vinden binnen en buiten kantoortijden plaats en zijn niet altijd exact vooruit te plannen; er kunnen zich situaties voordoen waarop de beginnend beroepsbeoefenaar (direct) dient in te spelen en er zijn regelmatig piekmomenten qua drukte. Dit vraagt om flexibiliteit van de beginnend beroepsbeoefenaar. Deze combinatie van factoren maakt het werk complex. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker hospitality beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker tourism combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker tourism beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De problemen die zich voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De zelfstandig medewerker leisure beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van het Duits nodig.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De leidinggevende hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende hospitality beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De leidinggevende tourism combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende tourism beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De leidinggevende leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende leisure beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De ondernemer hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen en bevinden zich zowel op operationeel als tactisch als strategisch niveau. De ondernemer hospitality beschikt daarbij over	

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit		
in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van het Duits nodig.	relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.	
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid		
De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen.		
Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De medewerker hospitality legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele eenvoudige problemen lost die zelfstandig op, maar bij niet routinematige zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker hospitality legt verantwoording af aan een leidinggevende. De zelfstandig medewerker hospitality draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het routinewerk van anderen. Eventuele ingewikkelde problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker tourism legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele ingewikkelde problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker tourism is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De zelfstandig medewerker leisure legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele ingewikkelde problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker leisure is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De leidinggevende hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. Eventuele complexe problemen lost die zelfstandig op, maar zeer complexe zaken lost die in samenspraak met diens leidinggevende op. De leidinggevende hospitality legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De leidinggevende tourism is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. Eventuele complexe problemen lost die zelfstandig op, maar zeer complexe zaken lost die in samenspraak met diens leidinggevende op. De leidinggevende tourism legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De leidinggevende leisure heeft een coördinerende, controlerende en aansturende rol, is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende leisure legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De ondernemer hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering op operationeel, tactisch en strategisch niveau en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten.	
Vakkennis en vaardigheden		
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft basiskennis van de eigen en andere culturen ▪ heeft basiskennis van het verloop van de guest journey ▪ heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen en bijbehorend gedrag		

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

- heeft basiskennis van brandveiligheid
- heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het commerciële aanbod
- heeft basiskennis van het veiligheids-/ontruimingsplan
- heeft basiskennis van hospitality in relatie tot verkoop
- heeft basiskennis van verbale en non-verbale communicatie
- heeft basiskennis van voor het werk relevante wet- en regelgeving (waaronder de AVG, Arbo)
- kan (online) verkooptransacties afhandelen
- kan een klantgesprek voeren
- kan eerste hulp verlenen
- kan improviseren
- kan veiligheidsinstructies opvolgen
- kan een verkoopgesprek voeren
- kan verschillende gesprekstechnieken toepassen waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen (LSD)
- kan verschillende manieren van serviceverlening in relatie tot de eigen werkzaamheden toepassen
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- heeft basiskennis van bedrijfshulpverlening

Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend:

- heeft basiskennis van het commerciële aanbod
- heeft basiskennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen
- heeft basiskennis van het hospitality aanbod
- heeft basiskennis van veiligheids-/ontruimingsplan
- kan een eerste ingestudeerde reactie geven naar een klagende gast in het Engels
- kan een gast begroeten in het Engels
- kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels
- kan medeleven tonen aan een gast in het Engels
- kan een gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan veilig werken

Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend:

- heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven
- kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van…'
- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen
- heeft kennis van het hospitality aanbod
- kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in het Engels
- kan een gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in een tweede MVT
- kan een gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels
- kan een ongecompliceerde, reguliere betaling afhandelen in een tweede MVT
- kan een ongecompliceerde, reguliere betaling afhandelen in het Engels
- kan korte, eenvoudige instructies geven in het Engels
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan storytelling toepassen
- kan veilig werken
- kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in een tweede MVT
- kan een gast verwijzen naar een collega in een tweede MVT

Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend:

- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van…'
- heeft kennis van CRM-systemen
- heeft kennis van het toeristische aanbod, verhoudingen en prijsopbouw
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een 2e moderne vreemde taal
- heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- heeft kennis van e-commerce
- heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand en reisverzekeringen
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in een tweede MVT
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan standaardinformatie over het toeristische aanbod of de locatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven
- kan storytelling toepassen
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit		
	▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels ▪ kan medeleven tonen aan een gast in een tweede MVT ▪ kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in een tweede MVT ▪ kan medeleven tonen aan een gast in het Engels	
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft kennis van...' ▪ heeft kennis van CRM-systemen ▪ heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod ▪ heeft kennis van het recreatieve aanbod, verhoudingen en prijsopbouw ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over de locatie, het recreatieve aanbod of een route aan de gast geven in het Engels ▪ kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen ▪ heeft kennis van e-leisure ▪ heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven ▪ heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Duits ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over de locatie, het recreatieve aanbod of een route aan de gast geven in het Duits ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels ▪ kan storytelling toepassen ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: ▪ heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…' ▪ kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels ▪ kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in het Engels ▪ kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels ▪ kan korte, eenvoudige instructies geven in het Engels ▪ heeft specialistische kennis van het hospitality aanbod, verhoudingen en prijsopbouw ▪ kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten ▪ kan storytelling toepassen ▪ kan veilig werken ▪ kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in een tweede MVT ▪ kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in een tweede MVT ▪ kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels ▪ kan een betaling afhandelen in het Engels ▪ kan een gast verwijzen naar een collega in een tweede MVT ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels ▪ kan medeleven tonen aan een gast in een tweede MVT ▪ kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in een tweede MVT ▪ kan een reguliere, niet complexe betaling afhandelen in een tweede MVT	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT ▪ heeft kennis van CRM-systemen ▪ heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod ▪ kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...' ▪ heeft kennis van e-commerce ▪ heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand en reisverzekeringen ▪ heeft specialistische kennis van het toeristische aanbod, verhoudingen en prijsopbouw ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in een tweede MVT ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over het toeristische aanbod of de locatie aan de klant/gast toelichten in een tweede MVT ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels ▪ kan standaardinformatie over het toeristische aanbod of de locatie aan de klant/gast toelichten in het Engels ▪ heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven ▪ kan storytelling toepassen ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit		
	▪ kan medeleven tonen aan een gast in het Engels	
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits ▪ heeft kennis van CRM-systemen ▪ heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod ▪ kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...' ▪ heeft kennis van e-leisure ▪ heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven ▪ heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand ▪ heeft specialistische kennis van het recreatieve aanbod, verhoudingen en prijsopbouw ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Duits ▪ kan eenvoudige standaardinformatie over de locatie, het recreatieve aanbod of een route aan de gast geven in het Duits ▪ kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels ▪ kan standaardinformatie over de locatie of het recreatieve programma aan de gast geven in het Engels ▪ kan storytelling toepassen ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in een tweede MVT ▪ alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...' ▪ kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels ▪ kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in het Engels ▪ kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels ▪ kan korte, eenvoudige instructies geven in het Engels ▪ heeft specialistische kennis van het hospitality aanbod, verhoudingen en prijsopbouw ▪ kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten ▪ kan storytelling toepassen ▪ kan veilig werken ▪ kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in een tweede MVT ▪ kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in een tweede MVT ▪ kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels ▪ kan een betaling afhandelen in het Engels ▪ kan een gast verwijzen naar een collega in een tweede MVT ▪ kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels ▪ kan medeleven tonen aan een gast in een tweede MVT ▪ kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in een tweede MVT ▪ kan een reguliere, niet complexe betaling afhandelen in een tweede MVT ▪ kan medeleven tonen aan een gast in het Engels	

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar neemt reserveringen aan en verwerkt deze in het systeem. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de samenstelling van het gezelschap, de reden van het bezoek of de reis, en

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen
eventuele speciale wensen en bijzonderheden. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de details, vat de reservering samen, controleert de afspraken en bevestigt de reservering vervolgens aan de gast. Bij veranderingen wijzigt of annuleert de beginnend beroepsbeoefenaar de reserveringen, bevestigt dit en verwerkt dit in het systeem. Voorafgaand aan de reservering zorgt de beginnend beroepsbeoefenaar voor een herbevestiging aan de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt dat collega's op de hoogte zijn van de reserveringen en eventuele bijzonderheden.
Resultaat
De reserveringen zijn volgens afspraken verwerkt en relevante informatie is inzichtelijk voor collega's.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - inventariseert actief de wensen en bijzonderheden van de gast; - controleert en verwerkt alle relevante informatie nauwkeurig en zorgvuldig. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W2: Ontvangt en neemt afscheid van gasten
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar maakt contact met de gast(en), en heet ze welkom door ze te begroeten. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt eventuele opgegeven bijzonderheden en speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt de beginnend beroepsbeoefenaar de gasten (extra) benodigdheden en brengt hen naar hun bestemming/plaats of wijst ze de weg. Na afloop van hun bezoek informeert de beginnend beroepsbeoefenaar naar de ervaring(en), bedankt voor het bezoek, wenst ze een goede voortzetting en stuurt indien van toepassing op vervolgbezoek.
Resultaat
De ontvangst en het afscheid zijn volgens het gastvrijheidsconcept verlopen.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - is vriendelijk, hartelijk, geduldig en toont oprechte aandacht en interesse; - stemt de service af op de wensen van de gast en de mogelijkheden; - communiceert helder en begrijpelijk. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar staat de gast te woord en beantwoordt allerhande vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op voorkomende situaties en lost eventuele problemen op door service, een oplossing of een alternatief te bieden die past bij de specifieke wensen, behoeften en/of verwachtingen van de gast. Denk aan het geven van informatie, het omboeken naar een andere plek of het wijzigen van een bestelling. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele verbeterpunten en registreert deze. Indien van toepassing schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar anderen in.
Resultaat
Er is maatwerkservice geleverd (en de gast is tevreden) volgens richtlijnen van het bedrijf. Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en geregistreerd.

B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft een open, proactieve houding;
- gebruikt een stijl van communiceren die aansluit bij de bedrijfsrichtlijnen en het gastvrijheidsconcept;
- bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden;
- geeft prioriteit aan zorgen/problemen van gasten;
- biedt een passende oplossing;
- is alert op verbeterpunten;
- registreert verbeterpunten volgens de bedrijfsrichtlijnen;
- schakelt anderen tijdig in.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten

Omschrijving

In het geval van acute situaties waarbij de veiligheid in gevaar is, zoals het afgaan van een alarm, (mogelijke) brand of lekkage, een gewijzigd weer- of reisadvies of natuurramp of een ongeval, maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een inschatting van de situatie. Hierop onderneemt die actie, bijvoorbeeld door te de-escaleren, bijstand of (eerste) hulp te verlenen, of mensen in veiligheid te brengen. De beginnend beroepsbeoefenaar schakelt collega's in of assisteert deze en handelt om schade aan mensen en spullen zoveel mogelijk te voorkomen of beperken. Indien van toepassing schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar hulpdiensten in.

Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar volgt hierbij de instructies van zijn leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar volgt hierbij de instructies van zijn leidinggevende.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar volgt hierbij de instructies van zijn leidinggevende.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar volgt hierbij de instructies van zijn leidinggevende.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of er volgens een protocol gewerkt kan worden en maakt vervolgens een keuze voor een handelingswijze of protocol. De beginnend beroepsbeoefenaar deelt de bedachte handelingswijze/het protocol volgens de bedrijfsrichtlijnen, verdeelt taken over de medewerkers en geeft instructies.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of er volgens een protocol gewerkt kan worden en maakt vervolgens een keuze voor een handelingswijze of protocol. De beginnend beroepsbeoefenaar deelt de bedachte handelingswijze/het protocol volgens de bedrijfsrichtlijnen, verdeelt taken over de medewerkers en geeft instructies.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of er volgens een protocol gewerkt kan worden en maakt vervolgens een keuze voor een handelingswijze of protocol. De beginnend beroepsbeoefenaar deelt de bedachte handelingswijze/het protocol volgens de bedrijfsrichtlijnen, verdeelt taken over de medewerkers en geeft instructies.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of er volgens een protocol gewerkt kan worden en maakt vervolgens een keuze voor een handelingswijze of protocol. De beginnend beroepsbeoefenaar deelt de bedachte handelingswijze/het protocol volgens de bedrijfsrichtlijnen, verdeelt taken over de medewerkers en geeft instructies.	

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten

Resultaat

Incidenten of calamiteiten zijn volgens richtlijnen afgehandeld met zo min mogelijk (vervolg)schade.

Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: De instructies zijn opgevolgd.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De instructies zijn opgevolgd.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: De instructies zijn opgevolgd.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: De instructies zijn opgevolgd.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De handelingswijze of het protocol zijn gedeeld, taken zijn verdeeld en instructies gegeven.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: De handelingswijze of het protocol zijn gedeeld, taken zijn verdeeld en instructies gegeven.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: De handelingswijze of het protocol zijn gedeeld, taken zijn verdeeld en instructies gegeven.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: De handelingswijze of het protocol zijn gedeeld, taken zijn verdeeld en instructies gegeven.	

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- blijft kalm en gefocust in stressvolle of gevaarlijke situaties;
- maakt een realistische afweging/inschatting en onderneemt snel passende actie;
- volgt veiligheidsregels en -voorschriften nauwkeurig op;
- communiceert helder en begrijpelijk;
- toont daadkracht;
- schakelt tijdig anderen in.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan

Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend: - volgt instructies en aanwijzingen correct op.	Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: - volgt instructies en aanwijzingen correct op.	Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend: - volgt instructies en aanwijzingen correct op.
Voor Zelfstandig medewerker leisure geldt aanvullend: - volgt instructies en aanwijzingen correct op.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: - neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen; - wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten; - schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.	Voor Leidinggevende tourism geldt aanvullend: - neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen; - wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten; - schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.
Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend: - neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen; - wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten; - schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.	Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend: - neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen; - wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten; - schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.	

B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt of verhuurt producten en/of diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de keuzemogelijkheden, denkt mee met de gast, geeft tips en suggesties. De beginnend beroepsbeoefenaar doet een aanbod dat aansluit op de specifieke wensen en behoeften van de gast, maakt indien

B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten	
van toepassing een prijsberekening, licht het voorstel toe, beantwoordt eventuele vragen en biedt desgewenst een alternatief aan. De beginnend beroepsbeoefenaar rondt de transactie af en registreert zo nodig gegevens in het systeem.	
Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert bij-verkoop, door verkoopstrategieën toe te passen (up- en cross-selling). De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van commerciële kansen, wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten, biedt alternatieven en doet zo mogelijk een commercieel aantrekkelijk aanbod. Bijvoorbeeld door speciale gerechten te suggereren, aanbiedingen of suggesties voor bijpassende drankjes te noemen, of door in te spelen op de gezondheidsvragen van de gast.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert bij-verkoop, door verkoopstrategieën toe te passen (up- en cross selling). De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van commerciële kansen, wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten, biedt alternatieven en doet zo mogelijk een commercieel aantrekkelijk aanbod. Bijvoorbeeld door speciale gerechten te suggereren, aanbiedingen of suggesties voor bijpassende drankjes te noemen, of door in te spelen op de gezondheidsvragen van de gast.
Resultaat	
Producten/diensten zijn verkocht of verhuurd. De transactie is afgehandeld volgens richtlijnen en eventuele gegevens zijn geregistreerd in het systeem.	
Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: De bij-verkoop is gestimuleerd.	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: De bij-verkoop is gestimuleerd.
Gedrag	
De beginnend beroepsbeoefenaar: - checkt proactief de behoefte van de gast; - doet de gast een passend aanbod; - geeft volledige informatie over producten/diensten en voorwaarden; - ziet en benut commerciële kansen effectief; - stemt communicatie af op doel en doelgroep; - communiceert helder; - registreert nauwkeurig alle relevante informatie. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen	
Voor Zelfstandig medewerker hospitality geldt aanvullend: - stemt het advies en het voorstel af op zowel de wensen en behoeften van de klant/gast als de (commerciële) belangen van het bedrijf; - grijpt commerciële kansen. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen	Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend: - stemt het advies en het voorstel af op zowel de wensen en behoeften van de klant/gast als de (commerciële) belangen van het bedrijf; - grijpt commerciële kansen. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker hospitality

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker hospitality is werkzaam bij een bedrijf, gericht op eten – drinken – slapen waarin de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. De medewerker hospitality kan werkzaam zijn aan de balie/receptie/front-office, in de bediening, al dan niet aangevuld met begeleiding of organisatie van activiteiten en/of evenementen passend bij de bedrijfsvoering. Ook kan het werkzaamheden betreffen met betrekking tot de faciliteiten die zich op de locatie bevinden. De beginnend beroepsbeoefenaar bedient en begeleidt gasten, voert hospitality taken uit en is betrokken bij de organisatie van activiteiten en/of evenementen. Dat vraagt om kennis van de producten en diensten die worden aangeboden en vaardigheden rondom het bedienen van gasten, het geven van advies informatie over gerechten en dranken die op de kaart staan en het verkopen van producten en diensten. De taken van de medewerker hospitality zijn hierin uitvoerend. In alle gevallen is de medewerker hospitality aanspreekpunt van gasten en zorgt deze voor een uitstekende gastervaring.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Bedient gasten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule en beschikt hiervoor over basiskennis. Bij het bedienen en informeren van gasten moet die ook inspelen op de wensen en verwachtingen van de gast. Deze zijn vaak onvoorspelbaar en divers. Bovendien is er continu interactie met collega's in de verschillende bedrijfsonderdelen, met de gast(en) en/of tussen gasten onderling. Ook normafwijkend gedrag kan daarbij voorkomen. Dit alles vraagt om voortdurende alertheid en aanpassing zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit, veiligheid en gastvrijheid. Zeker tijdens (onverwachte) momenten van topdrukte is dit een uitdaging. Het werken met internationale gasten kan complex zijn, doordat er mogelijk gecommuniceerd dient te worden in een andere taal en/of sprake is van andere culturen met omgangsvormen om rekening mee te houden. Belangrijk is dat de gast tevreden is en een volgende keer terugkomt. Onprofessionele of onbeleefde service kunnen net als verkeerde of vertraagde bestellingen resulteren in slechte recensies, negatieve mond-tot-mondreclame, en een afname van het aantal gasten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor diens eigen werk. Daarnaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar de verantwoordelijkheid om normafwijkend gedrag te signaleren op basis van het gastvrijheidsconcept en de huisregels. De beginnend beroepsbeoefenaar legt verantwoording af aan diens leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis over allergenen/allergieën
- heeft basiskennis over HACCP
- heeft basiskennis over hygiëne, voedselveiligheid en veilig werken
- heeft basiskennis van bedrijfshulpverlening
- heeft basiskennis van bereidingswijzen aan tafel
- heeft basiskennis van dieetleer en menuopbouw
- heeft basiskennis van diverse hospitalitybedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft basiskennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft basiskennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten
- heeft basiskennis van veelgebruikte producten
- heeft basiskennis van menu- en smaakleer
- heeft basiskennis van producten en/of diensten die aangeboden worden

P1-K1 Bedient gasten

- heeft basiskennis van relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsmiddelen
- heeft basiskennis van veel voorkomende vaktermen in de bediening
- kan basis-keukenvaardigheden toepassen
- kan opdekken
- kan serveertechnieken toepassen
- kan werken volgens een draaiboek
- kan aan een gast vragen wat deze wil drinken en/of eten in het Engels
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT-hulpmiddelen bedienen
- kan poleren
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan borden lopen en bladlopen
- kan samenwerken met collega's

P1-K1-W1 Neemt bestellingen op en informeert

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt bestellingen op. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert bij de gast naar (speciale) wensen en legt deze vast. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft informatie aan de gast over het concept van het bedrijf, de diverse dranken en gerechten op de menukaart, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel.

Resultaat

Gasten zijn geïnformeerd over het bedrijfsconcept, de diverse dranken en gerechten. Bestellingen zijn opgenomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- presenteert het aanbod op adequate wijze;
- luistert nauwkeurig naar wat de gast zegt;
- stelt gerichte vragen om de wens van de gast vast te stellen;
- geeft informatie of advies passend bij de wens van de klant;
- noteert de bestelling volgens de bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Presenteren, Formuleren en rapporteren

P1-K1-W2 Maakt bestellingen klaar

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt koude en/of warme dranken (zoals dranken met ijs of verschillende koffievarianten en theebereidingen) en maakt deze serveergereed. De beginnend beroepsbeoefenaar kiest hiervoor het passende servies en de benodigde dranken of ingrediënten in de juiste hoeveelheden en verhoudingen. Waarna deze de dranken schenkt, mixt, blendt en/of tapt.

Resultaat

Bestellingen zijn bereid en serveergereed.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verwerkt een bestelling bedreven en accuraat;
- gebruikt de juiste schenkhoeveelheden;
- kiest de juiste presentatie/serveermethode;
- bereidt de bestellingen volgens bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P1-K1-W3 Serveert bestellingen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar dekt de tafel in en serveert de bestelling aan de gast. Dit omvat het plaatsen van borden, het inschenken van dranken en het serveren van gerechten passend bij de bedrijfsvoering. Waar van toepassing worden gerechten aan tafel afgemaakt of gegarneerd om de presentatie van het gerecht te verrijken. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten.
Gedurende het verblijf van de gasten debarrasseert de beginnend beroepsbeoefenaar de tafels en checkt de tevredenheid van de gasten.
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met diens collega's en/of leidinggevende af.

Resultaat

De bestelling is (uit)geserveerd aan tafel en toelichting op de geserveerde dranken en/of gerechten is gegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- serveert de producten met een goede oog-hand coördinatie;
- is alert op werkzaamheden die aanvullend op het serveren gedaan kunnen worden;
- maakt bij het serveren op adequate wijze contact met de gast;
- checkt regelmatig of gasten tevreden zijn;
- overlegt tijdig en regelmatig met collega's.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

P1-K1-W4 Werkt mee bij activiteiten en/of evenementen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt mee bij voorbereiding en uitvoering van activiteiten die plaatsvinden in het bedrijf waar die werkt (zoals een wijnproeverij, karaoke, live muziek/optredens, vergadering, seminar, foodtruck, event-catering, congres, bruiloft). De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor het inrichten/ opstellen /aankleden van de ruimte (binnen of buiten) volgens de planning en passend bij het event, zoals het klaarzetten van tafels/stoelen, plaatsen van een podium, en gewenste andere attributen. Indien van toepassing kan deze eenvoudige technische handelingen uitvoeren, denk aan de inzet van AV-middelen.
Tijdens de activiteit begeleidt die de gasten. Na afloop van de activiteit ruimt de beginnend beroepsbeoefenaar (mee) op.

Resultaat

Een bijdrage is geleverd aan uitvoeren van de activiteit/evenement volgens draaiboek en richtlijnen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- volgt instructies op;
- voert de werkzaamheden zo ordelijk mogelijk uit;
- gebruikt materialen en apparatuur op een veilige manier.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

P2 Zelfstandig medewerker hospitality

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De zelfstandig medewerker hospitality is werkzaam bij een bedrijf, gericht op eten – drinken – slapen waarin de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. De zelfstandig medewerker hospitality kan werkzaam zijn aan de balie/receptie/front-office, in de bediening, al dan niet aangevuld met begeleiding of organisatie van activiteiten en/of evenementen passend bij de bedrijfsvoering. Ook kan het werkzaamheden betreffen met betrekking tot de faciliteiten die zich op de locatie bevinden. De zelfstandig medewerker hospitality bedient en begeleidt gasten, voorziet hen van adviezen, voert hospitality taken uit en verzorgt en organiseert activiteiten en/of evenementen. Dat vraagt om een brede kennis over de producten en diensten die worden aangeboden, uitstekende vaardigheden rondom het bedienen van gasten en het geven van vakdeskundige adviezen met betrekking tot gerechten en dranken en combinaties daarvan. Van de zelfstandig medewerker hospitality wordt verwacht dat die proactief is in het verkopen van producten en diensten en dat die organisatie- en samenwerkingsvaardigheden heeft. De taken van de zelfstandig medewerker hospitality zijn vooral uitvoerend, deels ook coördinerend waar het aansturen en instrueren van medewerkers betreft. In alle gevallen is de zelfstandig medewerker hospitality aanspreekpunt van gasten en geeft deze een uitstekende gastervaring.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Bedient gasten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule en beschikt hiervoor over de nodige kennis. Bij het bedienen en adviseren van gasten moet die ook inspelen op de wensen en verwachtingen van de gast. Deze zijn vaak onvoorspelbaar en divers. Bovendien is er continu interactie met collega's in de verschillende bedrijfsonderdelen, met de gast(en) en/of tussen gasten onderling. Ook normafwijkend gedrag kan daarbij voorkomen, de beginnend beroepsbeoefenaar heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van gastvrijheid en dient ongewenst of normafwijkend gedrag te signaleren en ernaar te handelen. Dit alles vraagt om voortdurende alertheid en aanpassing zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit, veiligheid en gastvrijheid. Zeker tijdens (onverwachte) momenten van topdrukte is dit een uitdaging. Het werken met internationale gasten kan complex zijn, doordat er mogelijk gecommuniceerd dient te worden in een andere taal en/of sprake is van andere culturen met omgangsvormen om rekening mee te houden.
Onprofessionele of onbeleefde service kunnen net als verkeerde of vertraagde bestellingen resulteren in slechte recensies, negatieve mond-tot-mondreclame, en een afname van het aantal gasten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor de uitvoering, resultaten en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft ook coördinerende taken ten aanzien van de werkzaamheden van de medewerker hospitality en collegae zelfstandig medewerker hospitality. De werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (collega's, eindverantwoordelijke) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan opdekken
- kan werken volgens een draaiboek
- heeft brede kennis over hygiëne, voedselveiligheid en veilig werken
- heeft brede kennis van allergenen/allergieën
- heeft brede kennis van HACCP
- heeft kennis van bereidingswijzen aan tafel
- heeft kennis van de werking en effecten van verslavingen
- heeft kennis van dieetleer en menuopbouw
- heeft kennis van diverse hospitalitybedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van de bereiding en samenstelling van (combinaties van) dranken, gerechten en menu

P2-K1 Bedient gasten

- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten
- heeft kennis van gebruikte producten (ingrediënten, samenstelling en herkomst van producten)
- heeft kennis van het sociaal-hygiënisch beleid en bijbehorende procedures
- heeft kennis van menu- en smaakleer
- heeft kennis van producten en/of diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsmiddelen
- heeft kennis van smaakprofielen
- heeft kennis van veel voorkomende vaktermen in de bediening
- kan basiskeukenvaardigheden toepassen
- kan de tafelsetting aanpassen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT-hulpmiddelen bedienen
- kan passende drank-spijscombinaties samenstellen
- kan poleren
- kan prijsberekeningen maken
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan een eenvoudige reguliere bestelling opnemen in een tweede MVT
- kan een eenvoudige reguliere bestelling opnemen in het Engels
- kan eenvoudige vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten geven/presenteren in een tweede MVT
- kan eenvoudige vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten geven/presenteren in het Engels
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in een tweede MVT
- kan borden lopen en bladlopen
- heeft kennis van bedrijfshulpverlening

P2-K1-W1 Neemt bestellingen op en adviseert

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt bestellingen aan en noteert deze. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert bij de gast naar (speciale) wensen, noteert deze en stemt af met de keuken. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft informatie en/of onderbouwd advies aan de gast over diverse dranken en gerechten, gerechtenopbouw en de bereiding ervan. Deze bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of het keukenpersoneel.

Resultaat

Gasten zijn passend geadviseerd over de diverse dranken en gerechten. Bestellingen zijn opgenomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- noteert de bestelling volgens de bedrijfsrichtlijnen;
- presenteert het aanbod op adequate wijze;
- luistert nauwkeurig naar wat de gast zegt;
- stelt gerichte vragen om de wens van de gast vast te stellen;
- geeft informatie of advies passend bij de wens van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Presenteren, Formuleren en rapporteren

P2-K1-W2 Maakt bestellingen klaar

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt koude en/of warme dranken (verschillende koffie- en theebereidingen). De beginnend beroepsbeoefenaar maakt deze serveergereed. Deze kiest hiervoor het passende servies en de benodigde dranken of ingrediënten in de juiste hoeveelheden en verhoudingen. Deze schenkt, mixt, blendt en/of tapt dranken.

P2-K1-W2 Maakt bestellingen klaar

Resultaat

Bestellingen zijn bereid en serveergereed.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verwerkt een bestelling bedreven en accuraat;
- gebruikt de juiste schenkhoeveelheden;
- kiest het juiste glaswerk;
- bereidt de bestellingen volgens bedrijfsrichtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K1-W3 Serveert bestellingen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar dekt de tafel in en serveert de bestelling aan de gast. Hierbij past die serveertechnieken toe om gerechten en drankjes op een professionele en aantrekkelijke manier aan tafel te presenteren of garneren. Dit omvat het correct plaatsen van borden, het inschenken van dranken en het serveren van gerechten passend bij de bedrijfsvoering. Waar van toepassing worden gerechten aan tafel afgemaakt of gegarneerd om de presentatie van het gerecht te verrijken. De beginnend beroepsbeoefenaar legt uit wat op bord ligt/in glas zit, waar het vandaan komt, voelt daarbij aan in welke mate de gast daarop zit te wachten. Gedurende het verblijf van de gasten debarrasseert de beginnend beroepsbeoefenaar de tafels en checkt de tevredenheid van de gasten.
De beginnend beroepsbeoefenaar werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met diens collega's en/of leidinggevende af.

Resultaat

De bestelling is (uit)geserveerd aan tafel en uitgebreide toelichting op de geserveerde dranken en/of gerechten is naar behoefte van de gast gegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- serveert de producten met een goede oog-hand coördinatie;
- is alert op werkzaamheden die aanvullend op het serveren gedaan kunnen worden;
- maakt bij het serveren op adequate wijze contact met de gast;
- checkt regelmatig of gasten tevreden zijn;
- overlegt tijdig en regelmatig met collega's.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K1-W4 Verzorgt en coördineert activiteiten en/of evenementen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een operationele planning voor het uitvoeren van activiteiten die plaatsvinden in het bedrijf waar die werkt (zoals een wijnproeverij, karaoke, live muziek/optredens, vergadering, seminar, foodtruck, event-catering, congres, bruiloft). De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor de benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeelsinzet en maakt een plan voor de inrichting/opstelling/aankleding van de ruimte (binnen of buiten) volgens planning en passend bij het event en de bijbehorende technische aspecten. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt mee bij de organisatie en uitvoering van activiteiten en zorgt ervoor dat er na afloop weer is opgeruimd. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de planning af met een verantwoordelijke, besteedt taken waar mogelijk uit of draagt zelf bij aan uitvoering van de werkzaamheden.

Resultaat

De activiteit en/of het evenement is voorbereid en uitgevoerd volgens planning en richtlijnen.

P2-K1-W4 Verzorgt en coördineert activiteiten en/of evenementen
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - organiseert tijdig de benodigde faciliteiten, materialen en middelen; - stelt een overzichtelijk, duidelijk en volledig operationeel plan samen; - stemt tijdig af met collega's/ leidinggevende. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K2 Coördineert hospitality werkzaamheden

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke kennis en vaardigheden om de hospitality werkzaamheden op de werkvloer te organiseren en coördineren. Het is lastig om goed te overzien wát, wáár en op welk moment nodig is, qua capaciteit (mensen) en middelen/producten/voorraad. Niet alles is vooraf exact te plannen, drukke en rustige momenten kunnen elkaar afwisselen, dat vereist flexibiliteit en aanpassingsvermogen.
De beleving en de (sociale en fysieke) veiligheid van zowel teamleden als gasten hebben topprioriteit en vragen aandacht en alertheid van de zelfstandig hospitality medewerker. Ook is de beginnend beroepsbeoefenaar alert op de samenwerking in het team.
Als een team niet goed samenwerkt, kan dat zorgen voor een slechte sfeer op de werkvloer en de gasttevredenheid negatief beïnvloeden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen taken in het team zelfstandig uit, coördineert activiteiten in het bedrijf/afdeling en verdeelt (mede) de dagelijkse werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor zowel de uitvoering en kwaliteit van de eigen werkzaamheden, medeverantwoordelijk voor de gasttevredenheid alsook medeverantwoordelijk voor het teamresultaat. De beginnend beroepsbeoefenaar lost problemen zelfstandig op, maar kan bij complexe problemen hulp vragen aan een collega, de eindverantwoordelijke of de ondernemer.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- kan methoden van voorraadbeheer toepassen
- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen met betrekking tot het personeelsbeleid
- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van diverse gesprekstechnieken
- heeft kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft kennis van gangbare leveringscondities
- heeft kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van transport-, opslagmethodes en bewaarcondities bij het opslaan van producten
- heeft kennis van werving- en selectie instrumenten
- kan (delen van) het personeelsbeleid uitvoeren
- kan een klachtgesprek voeren
- kan planningen opstellen
- kan informatie zoeken, beoordelen en gebruiken
- kan inkoopstrategieën toepassen
- kan motivatiestrategieën toepassen
- kan coachings-/begeleidingsvaardigheden toepassen
- kan adviesgesprekken voeren
- kan een eerste reactie geven naar een klagende gast in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven naar een klagende gast in het Engels
- kan korte en eenvoudige instructies geven aan collega's in het Engels
- kan instructievaardigheden toepassen
- kan samenwerken met collega's

P2-K2-W1 Plant werkzaamheden, en instrueert en begeleidt medewerkers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een dagplanning voor de inzet van medewerkers op de dienst. Deze delegeert werkzaamheden aan medewerkers en geeft hun hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar introduceert, informeert, motiveert, stimuleert, controleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en handelen, processen en procedures binnen de organisatie en het gewenste kwaliteitsniveau. De beginnend beroepsbeoefenaar

P2-K2-W1 Plant werkzaamheden, en instrueert en begeleidt medewerkers

stuurt daarbij aan op het behalen van teamdoelstellingen. De beginnend beroepsbeoefenaar rapporteert aan de leidinggevende over het functioneren van medewerkers.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld en medewerkers hebben instructie en begeleiding ontvangen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt bij het toewijzen van taken rekening met de capaciteiten van de medewerkers;
- zorgt voor een evenwichtige verdeling van de werkbelasting;
- geeft heldere uitleg, instructies en aanwijzingen over de werkzaamheden aan de medewerkers;
- spreekt de medewerkers direct aan op (fysiek en sociaal) onveilig gedrag;
- motiveert medewerkers op inspirerende wijze;
- geeft constructieve feedback over het uitvoeren van de taken aan de medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K2-W2 Beheert de voorraad

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt het voorraadniveau door de producten (dranken, food en non-food artikelen) met regelmaat op kwaliteit, houdbaarheid en aantallen te controleren. Daarbij let die op afwijkingen door beschadiging en derving. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert tekorten en behoeften aan producten, doet bestellingen en geeft deze door aan de leidinggevende of verantwoordelijke collega. Bij een foute levering reclameert die, waar mogelijk, bij de betreffende leverancier en handelt eventuele retourzendingen af.
De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de bewaarcondities in de voorraadruimtes en controleert of de dranken, producten en non-food op voorgeschreven wijze zijn opgeslagen. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de voorraad.

Resultaat

De voorraad is kwalitatief en kwantitatief op orde en geregistreerd. Eventuele retourzendingen zijn afgehandeld volgens afspraken en procedures.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- controleert de voorraad nauwkeurig en volgens bedrijfsvoorschriften;
- hanteert bij het opslaan van producten het principe van 'first in, first out' en werkt volgens de eisen van HACCP;
- houdt de opslagplaats volgens bedrijfsvoorschriften netjes en op orde;
- registreert voorraadgegevens volgens (bedrijfs)richtlijnen en relevante wet- en regelgeving;
- vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in;
- brengt tijdig het verloop van producten in kaart zodat tekorten zoveel mogelijk worden voorkomen;
- reclameert en retourneert afwijkingen in de geleverde bestelling tijdig en accuraat.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2-W3 Behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en behandelt klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) waar mogelijk een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, en doet waar mogelijk gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

P2-K2-W3 Behandelt klachten

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- signaleert tijdig klachten;
- zorgt voor een passende oplossing met gasttevredenheid als prioriteit;
- controleert nauwkeurig of er aan de verwachtingen en wensen van de gast wordt voldaan;
- analyseert beschikbare gegevens van de gastbeleving grondig;
- maakt gasten vriendelijk attent op toekomstige mogelijkheden.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

P2-K2-W4 Doet een verbetervoorstel

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt de mogelijkheden om aanpassingen te doen aan bestaande producten/assortiment/diensten om deze beter aan te laten sluiten op de behoeften van de gast.
Hiervoor gebruikt die beschikbare informatie/data. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert daarbij (commerciële) kansen, draagt suggesties aan voor verbetering van het (commerciële) aanbod en de dienstverlening.
De beginnend beroepsbeoefenaar doet een voorstel.

Resultaat

Er is een voorstel gedaan met suggesties voor een aanpassing aan product/assortiment/dienst of verbetering van het commerciële aanbod en de dienstverlening.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert relevante informatie/data grondig;
- pikt signalen snel op en weet deze constructief om te zetten in voorstellen voor aanpassingen aan producten of diensten;
- draagt actief en doelgericht verbetervoorstellen voor het aanbod en de dienstverlening aan.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P3 Zelfstandig medewerker tourism

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De zelfstandig medewerker tourism is werkzaam voor het inkomend en/of uitgaand toerisme en werkt in de front- en/of backoffice van bedrijven in de reisbranche, bedrijven gericht op toeristische informatie en beleving of (internationale) hotels. De werkzaamheden van de zelfstandig medewerker tourism zijn gericht op het verkopen, realiseren en verzorgen van een commercieel toeristisch aanbod (vakanties, reizen, activiteiten, belevingen). Deze is daarvoor alert op ontwikkelingen, trends en commerciële mogelijkheden en kansen in de omgeving en alle middelen die daarvoor ingezet kunnen worden en de manier waarop deze op elkaar aansluiten. De zelfstandig medewerker tourism beschikt over een sterke servicegerichte en commerciële beroepshouding, inhoudelijke kennis over het aanbod van producten en diensten en goede communicatieve en (financieel) administratieve vaardigheden. Met diens werkzaamheden de realiseert de zelfstandig medewerker tourism een optimale klant/gasttevredenheid, klanten/gastenbinding en een goed commercieel resultaat.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Voert commerciële activiteiten uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) omgevingen en krijgt daarin te maken met wisselende praktijksituaties, wisselend consumentgedrag en een grote variëteit aan klanten/gasten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, interesses, wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen klant/gastbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. De werkzaamheden voert de beginnend beroepsbeoefenaar meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit en beschikt daarvoor over de benodigde kennis en vaardigheden. Communicatie met internationale klanten/gasten kan het werk complex maken en daarom is enige beheersing van het Engels belangrijk. Ook het werken met diverse en snel veranderende softwareprogramma's en systemen (klant-, reserverings- en boekingssystemen), annuleringen en wijzigingen kan het werk complex maken. Om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren zijn sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig en kennis van commerciële toeristische aanbod, waaronder reis- en annuleringsverzekeringen en mogelijk andere (financiële) producten. Ook is het van belang dat die voortdurend de ontwikkelingen in het vak moet bijhouden. Wanneer er misleidende reclame of onjuiste informatie wordt verspreid, kan dat leiden tot klachten, terugvorderingen en negatieve reviews met een daling van het aantal klanten als gevolg.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor de uitvoering, resultaten en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. De werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan collega's of de leidinggevende waaraan die ook verantwoording aflegt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van e-commerce
- heeft kennis van online marketing
- heeft kennis van verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft kennis op hoofdlijnen van actuele lokale omstandigheden op vakantiebestemmingen (natuurrampen, politieke onrust)
- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) commerciële processen, procedures en richtlijnen
- heeft kennis van customer relation management en CRM-systemen
- heeft kennis van de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot financiële producten/ reisverzekeringen
- heeft kennis van de branche en de verhoudingen tussen verschillende partijen daarbinnen
- heeft kennis van de duurzaamheidsprincipes (o.a. bewust consumeren en recreëren, circulariteit, lokalisering)
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van duurzaamheidsthema's in eigen werkomgeving

P3-K1 Voert commerciële activiteiten uit

- heeft kennis van e-hospitality
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft kennis van het begrip circulaire economie
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van mediavormgeving
- heeft kennis van methoden en systemen voor berekening tarieven
- heeft kennis van personalisatie van producten/diensten
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- heeft kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving (o.a. de Wet op de reisovereenkomst, de AVG, de ANVR-voorwaarden)
- heeft kennis van smart datasystemen
- heeft kennis van social media
- heeft kennis van toeristische producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit), regio of omgeving
- heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft kennis van verschillende soorten klachten en procedures/methoden van klachtenafhandeling
- heeft kennis van webcare
- heeft topografische kennis van werelddelen, landen en steden
- kan communicatievaardigheden toepassen (omnichannel)
- kan data invoeren
- kan eenvoudige teksten zoals een korte zakelijke e-mail, informatief bericht, of promotietekst schrijven in het Engels
- kan in de praktijk toegepaste informatiesystemen gebruiken
- kan standaard verkoopinformatie aan de klant/gast presenteren en toelichten in het Engels
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan (online) data analyseren
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan online data lezen en interpreteren
- kan een kort verkoopgesprek met klanten/gasten voeren in het Engels
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten

P3-K1-W1 Promoot het (toeristisch) commerciële aanbod

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vergroot de bekendheid, aantrekkelijkheid en verkoop van het (toeristisch) commerciële aanbod zoals zaken-/vakantiereizen, korte trips, stadstours, excursies en aanvullende diensten, door online en offline promotieactiviteiten uit te voeren, eventueel op basis van een promotieplanning. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt zo mogelijk beschikbare informatie en data en kiest het promotiekanaal, afgestemd op doel en doelgroep. Vervolgens ontwikkelt die promotiemateriaal, zoals content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar onderbouwt de keuzes.

Resultaat

Het actuele (toeristisch) commerciële aanbod is online en offline gepromoot.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- maakt logische, onderbouwde keuzes voor passende promotiekanalen en -methoden;
- zorgt ervoor dat de verschillende promotieactiviteiten aansluiten bij het doel en de doelgroep;
- toont creativiteit bij de ontwikkeling van promotiemateriaal;
- stemt de communicatie en presentatie af op het doel en de doelgroep;
- presenteert het aanbod op onderscheidende en representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren

P3-K1-W2 Voert aftersales uit en handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt klachten en handelt deze af. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert proactief en grondig informatie/data en feedback over klantervaringen;
- neemt klachten van klanten/gasten serieus en toont inlevingsvermogen;
- vertaalt klachten/ontevredenheid van klanten/gasten naar passende verbetersuggesties;
- houdt rekening met belangen van zowel de klant/gast als het bedrijf;
- informeert de klant/gast op persoonlijke en klantvriendelijke wijze over de oplossingen/ aanvullende service;
- controleert regelmatig de tevredenheid van de klant/gast.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen

P3-K1-W3 Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert inkomsten en uitgaven, bestelinformatie, contact- en klantgegevens, werkt het CRM-systeem bij en houdt deze actueel. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt offertes, stelt reisbescheiden samen, handelt orders en facturen af en controleert de betalingen en de juistheid van de gegevens. Bij afwijkingen geeft de beginnend beroepsbeoefenaar dit door aan de leidinggevende.

Resultaat

De (financiële) administratie is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- registreert (financieel-)administratieve gegevens nauwkeurig, volledig en volgens geldende richtlijnen;
- stelt (financieel-)administratieve documenten op volgens geldende richtlijnen;
- werkt op een logische en gestructureerde wijze;
- controleert betalingen en betalingsgegevens zorgvuldig;
- meldt afwijkingen in de (financiële) administratie tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W4 Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt de behoefte en kansen voor doorontwikkeling van het toeristisch commerciële aanbod van zaken-/vakantiereizen, korte trips, stadstours, excursies en aanvullende diensten (bijv. vervoer). De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt hiervoor beschikbare informatie/data. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt concrete suggesties aan voor een nieuw of aangepast product/dienst, waarbij het mogelijk is dat bestaande, gerelateerde producten zijn gecombineerd tot een nieuw product/dienst. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en bespreekt met collega's/ leidinggevende of de suggesties haalbaar en uitvoerbaar zijn en werkt de ideeën uit in een concreet onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst.

P3-K1-W4 Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten
Resultaat
Er is een concreet onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst ontwikkeld.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante, actuele informatie/data; - is alert op commerciële kansen voor een nieuw product/dienst; - onderzoekt uitgebreid de haalbaarheid voor een nieuw product/dienst of samen te stellen arrangement; - komt proactief met nieuwe suggesties en ideeën; - geeft een heldere en duidelijke toelichting op nieuwe suggesties en ideeën; - werkt een haalbaar en realistisch voorstel uit dat aansluit bij behoeften van de klant/gast en kansen in de markt. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K2 Verzorgt toeristische activiteiten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in verschillende (internationale) situaties en omgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan klanten/gasten die verschillen qua leeftijd, cultuur, interesses, wensen en behoeften. Hiervoor moet die snel kunnen schakelen, wat veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist. Ook moet de beginnend beroepsbeoefenaar adequaat in kunnen spelen op onverwachte en wisselende situaties die zich tijdens de organisatie of uitvoering van de activiteit kunnen voordoen. Daarvoor beschikt die over de benodigde kennis en vaardigheden. Omdat veel klanten/gasten uit het buitenland komen, moet de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden in voorkomende gevallen (gedeeltelijk) in het Engels of een tweede moderne vreemde taal kunnen uitvoeren. De beleving, tevredenheid en de veiligheid van gasten hebben prioriteit en dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar een dienstverlenende houding en voortdurende alertheid. De werkzaamheden zijn organisatorisch en uitvoerend van aard en om deze goed uit te kunnen voeren zijn organisatorische, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig en kennis van groepsprocessen, het commerciële toeristische aanbod en bedrijfsvoorschriften. Een mogelijk afbreukrisico is milieuschade of een negatieve impact op de natuurlijke omgeving wat kan leiden tot negatieve publiciteit, verlies van steun van lokale gemeenschappen, en zelfs regelgeving of beperkingen opgelegd door overheden om verdere schade te voorkomen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een organisatorische en uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor de uitvoering, resultaten en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. De werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan collega's of de leidinggevende waaraan die ook verantwoording aflegt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van aansprakelijkheid
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van geldende veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft kennis van het creëren van sfeer
- heeft kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan
- heeft kennis van materialen en (hulp)middelen die beschikbaar zijn
- heeft kennis van toezichtplan/activiteitenplan
- heeft kennis van het commerciële aanbod
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan een kort gesprek voeren met de klant/gast tijdens en over de activiteit in het Engels
- kan mondeling eenvoudige standaardinformatie geven over de activiteit of de locatie in het Engels
- kan korte eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT
- kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in een tweede MVT
- kan principes en uitgangspunten van toegankelijkheid toepassen
- kan (preventieve) eerstehulpverlening toepassen
- kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Engels
- kan instructievaardigheden toepassen

P3-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare data/informatie om een toeristisch(e) activiteit samen te stellen zoals een reis, trip, stadstour, rondleiding en/of informatieve bijeenkomst die aansluit bij de doelgroep of specifieke wensen van de klant/gast. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en een inschatting van de benodigde tijd, mensen, materialen, middelen en kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met collega's/leidinggevende en/of klanten/gasten en verwerkt alle informatie in een concreet programma.

Resultaat

Er is een activiteit samengesteld, die past bij de doelgroep of wens van de gast, met een bijbehorend concreet programma.

P3-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante en actuele informatie/data;
- houdt rekening met doel en doelgroep bij het samenstellen van de toeristische activiteit;
- schat benodigde tijd, mensen, middelen, materialen en kosten realistisch in;
- stelt een overzichtelijk, duidelijk en volledig programma samen;
- stemt tijdig af met collega's/leidinggevende en/of gasten.

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

P3-K2-W2 Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde reis- en bestemmingsinformatie die van belang is voor de klant/gast (kledingvoorschriften, lokale gebruiken, weer) en informeert de klant/gast over details van het programma, zoals route en tijdschema. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en controleert alle zaken die nodig zijn voor de uitvoering. De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de gasten, licht het programma van de toeristische activiteit toe en geeft de nodige instructies. De beginnend beroepsbeoefenaar coördineert eventueel de logistiek, begeleidt (groepen) gasten, geeft informatie over de locatie, bezienswaardigheden en cultuur en beantwoordt vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de planning en informeert gasten over eventuele (last-minute) wijzigingen. De beginnend beroepsbeoefenaar spreekt klanten/gasten aan op onveilig/ongepast gedrag, biedt hulp waar nodig, checkt de tevredenheid en speelt in op de behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering.

Resultaat

De activiteit is uitgevoerd volgens programma, richtlijnen en naar tevredenheid van de gasten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- organiseert tijdig benodigde faciliteiten, materialen en middelen;
- informeert klanten/gasten tijdig over de uitvoering van de activiteit;
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie tijdens de activiteit;
- stemt de communicatie en interactie af op doel en doelgroep;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt;
- signaleert tijdig afwijkingen en neemt op adequate wijze gepaste actie.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen

P4 Zelfstandig medewerker leisure

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De zelfstandig medewerker leisure is werkzaam bij een bedrijf in de recreatieve sector zoals de dagrecreatie, de verblijfsrecreatie of een aanbieder van (water)sport-, spel-, natuur- of culturele activiteiten. De zelfstandig medewerker leisure heeft een breed takenpakket van het organiseren en uitvoeren van activiteiten, het verkopen of verhuren van recreatieve producten en diensten tot het onderhouden van recreatieve voorzieningen en gebouwen en het meewerken in de horeca. Een hands on mentaliteit is belangrijk. Binnen kleine bedrijven bekleedt de zelfstandig medewerker leisure een allround functie, in grotere bedrijven kan deze zich meer specialiseren.

Beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke kennis en vaardigheden om recreatieve activiteiten(programma's) samen te stellen, te organiseren en uit te voeren. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, maar vinden afwisselend binnen en buiten plaats, op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten) en zijn in voorkomende gevallen seizoensgebonden. Ook de doelgroepen zijn zeer divers en verschillen in onder andere leeftijd, cultuur, conditie en interesses. Tussen deze diversiteit aan werkomgevingen, situaties en mensen moet de beginnend beroepsbeoefenaar snel kunnen schakelen, wat veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt daarvoor over de benodigde kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, moet de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden in voorkomende gevallen (gedeeltelijk) in het Engels of Duits kunnen uitvoeren. De beleving, tevredenheid en de veiligheid van gasten hebben topprioriteit en dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar een dienstverlenende houding en voortdurende alertheid. Schade aan de omgeving door of onveiligheid tijdens de activiteiten kunnen immers leiden tot negatieve publiciteit en imagoschade voor het bedrijf.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is onderdeel van een team maar voert daarbinnen de eigen taken zelfstandig uit. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende, is verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en (mede) voor de gasttevredenheid.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van het (online) recreatieve aanbod in het land en de regio
- heeft kennis van aansprakelijkheid
- heeft kennis van activiteiten- en evenementenorganisatie in de context van (e-)leisure
- heeft kennis van allergenen en dieetwensen
- heeft kennis van bedrijfsspecifieke processen, richtlijnen, normen en afspraken
- heeft kennis van gebruik van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur bij recreatieve activiteiten
- heeft kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften en bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van het duurzaamheidsbeleid van het bedrijf
- heeft kennis van verschillende doelgroepen en groepsprocessen bij recreatieve activiteiten
- heeft kennis van wet- en regelgeving voor de recreatieve sector
- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan eenvoudige bereidingstechnieken voor voedsel en dranken toepassen
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan projectmatig werken
- kan verschillende perspectieven innemen
- kan korte eenvoudige aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Duits
- kan korte eenvoudige teksten zoals een aankondiging of mededeling schrijven in het Engels
- kan mondeling eenvoudige standaardinformatie geven over de activiteit of het menu in het Engels
- kan een kort gesprek voeren met de gast tijdens en over de activiteit in het Engels
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren

P4-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

- heeft kennis van het recreatieve aanbod
- heeft kennis van HACCP
- kan begeleidingsmethodieken toepassen
- kan een draaiboek maken
- kan een veiligheids- en ontruimingsplan lezen en interpreteren
- kan principes en uitgangspunten van toegankelijkheid toepassen
- kan samenwerken in internationale teams
- kan verschillende communicatiestijlen toepassen
- kan korte eenvoudige teksten zoals een aankondiging of mededeling schrijven in het Duits
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Engels

P4-K1-W1 Stelt een recreatieve activiteit of programma samen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare data/informatie om een recreatieve activiteit, evenement of programma (bijvoorbeeld een vogelexcursie, kanotocht, (e-)sporttoernooi, animatieprogramma of teambuilding), samen te stellen die aansluit bij de doelgroep of specifieke wensen van de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en een inschatting van de benodigde tijd, mensen, materialen, middelen en kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met collega's of de leidinggevende.

Resultaat

Er is een recreatieve activiteit, evenement of programma samengesteld welke past bij de doelgroep of wens van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- gebruikt relevante en actuele informatie voor het samenstellen van de recreatieve activiteit/programma;
- werkt kostenbewust;
- handelt inclusief;
- stemt tijdig af met collega's/leidinggevende;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Bedrijfsmatig handelen

P4-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de activiteit voor op basis van de planning. Hiertoe verzamelt die de benodigde mensen, materialen en middelen en zorgt dat alles en iedereen op de juiste tijd op de juiste plek is. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van de benodigde faciliteiten, materialen en middelen voor de activiteit.
De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert, instrueert en demonstreert. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt (groepen) gasten, observeert en bewaakt de kwaliteit en voortgang van de activiteit. De beginnend beroepsbeoefenaar enthousiasmeert gasten om mee te doen, spreekt ze aan op onveilig/ongepast gedrag, biedt hulp waar nodig, checkt de tevredenheid en speelt in op de behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering, eventuele problemen en risicovolle situaties en anticipeert hierop door actie te ondernemen.

Resultaat

De activiteit is uitgevoerd volgens planning, richtlijnen en naar tevredenheid van de gasten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- stemt communicatie af op doel en doelgroep;

P4-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

- maakt verantwoord en adequaat gebruik van materialen en middelen;
- is alert op mogelijke risico's;
- betrekt de gasten actief bij de uitvoering;
- bewaakt zorgvuldig de grenzen en veiligheid;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren

P4-K1-W3 Werkt mee in de horeca

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorkomende horecawerkzaamheden op de recreatielocatie uit, zoals het bedienen van gasten, het serveren van eten/drinken, het bemensen van een bar, het aanvullen van een buffet of het bereiden van standaard bestellingen. De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de gast of ontvangt een bestelling voor eten en/of drinken. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de bestelling uit te voeren, bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken, en handelt de bestelling af. In voorkomende situaties geeft die de bestelling door aan de bar of keuken.

Resultaat

De horecawerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kiest adequaat de juiste bereidingstechnieken;
- stelt zich gastvrij, collegiaal en servicegericht op;
- werkt met tempo;
- werkt netjes en hygiënisch;
- handelt duurzaam en gaat voedselverspilling tegen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2 Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen

Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door de grote diversiteit aan voorzieningen, gebouwen, terreinen en materialen en middelen waarmee wordt gewerkt en de verschillende werkwijzen die daarbij horen. De werkzaamheden kunnen zowel buiten als binnen plaatsvinden, zijn voornamelijk uitvoerend van aard en moeten strikt volgens normen en richtlijnen worden uitgevoerd. Hiervoor zijn kennis, vaktechnisch inzicht en vaardigheden nodig. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor de staat en veiligheid van de recreatievoorzieningen, gebouwen en terreinen. Als deze niet in orde zijn, kan dit grote negatieve gevolgen hebben voor het bedrijf/de organisatie, zoals het niet kunnen uitvoeren van activiteiten of gevaar voor deelnemers met inkomstenverlies en/of negatieve recensies als gevolg.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (externen, collega's, leidinggevende) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- heeft basiskennis van onderhoud aan voorzieningen, materialen, middelen, gebouw(en) en terreinen
- heeft kennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan
- heeft kennis van goederenopslag
- heeft kennis van normen en richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu, veiligheid en ergonomie
- heeft kennis van voorraadbeheer
- kan een gebied schouwen
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
- kan werken met in de leisure gangbare apparatuur en gereedschappen
- kan eenvoudige reparatiewerkzaamheden verrichten
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen

P4-K2-W1 Beheert recreatievoorzieningen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en bewaakt de representativiteit en veiligheid van recreatieve voorzieningen, gebouw(en) en terreinen zodat dit het gewenste niveau heeft. De controles worden uitgevoerd op basis van bedrijfsprocedures of naar aanleiding van meldingen van gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de voorraad en inventaris en checkt de hoeveelheid, kwaliteit, werking, veiligheid en/of houdbaarheid van materialen, middelen en/of producten. Wanneer zaken niet voldoen aan de norm, haalt de beginnend beroepsbeoefenaar ze uit het assortiment of sluit ze af voor gebruik.
De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert (dreigende) tekorten, schades en gebreken, bestelt zo nodig bij en registreert gegevens en bijzonderheden in het systeem. Indien nodig schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar de leidinggevende in.

Resultaat

De voorzieningen, materialen, middelen, gebouw(en), terrein(en), de voorraden, producten en inventaris zijn op het gewenste niveau. Relevante informatie is geregistreerd in het systeem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- controleert regelmatig de hoeveelheid, kwaliteit en werking;
- bewaakt zorgvuldig de (voedsel)veiligheid;
- houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures;
- handelt duurzaam;
- signaleert eventuele tekorten of problemen tijdig;
- registreert relevante informatie accuraat in het systeem.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W2 Onderhoudt recreatievoorzieningen
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar voert naar aanleiding van een melding of controle kleine onderhoudswerkzaamheden of standaardreparaties uit aan recreatievoorzieningen, gebouwen en terreinen, zoals het vervangen van een lamp of fietsband, verhelpen van een lekkage, repareren van meubilair, snoeien van planten, eenvoudig schilderwerk of periodieke desinfectie. Wanneer meldingen van gasten komen, licht de beginnend beroepsbeoefenaar hen in over het verloop en resultaat van de werkzaamheden. Wanneer sprake is van groter onderhoud of complexere reparaties waarvoor een vakspecialist moet worden ingeschakeld, maakt de beginnend beroepsbeoefenaar hier melding van.
Resultaat
Kleine onderhoudswerkzaamheden zijn verricht en/of van grotere/complexere werkzaamheden is melding gemaakt.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar - houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures; - gebruikt materialen en middelen veilig en verantwoord; - maakt een realistische inschatting van welke werkzaamheden die zelf kan uitvoeren en waarvoor een vakspecialist moet worden ingeschakeld; - communiceert helder en begrijpelijk; - werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo. De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K3 Voert commerciële activiteiten uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit. De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) omgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan gasten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, interesses, wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen gastbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. Om te kunnen informeren, adviseren en promoten, zijn brede kennis van het recreatieve aanbod en sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig. Een gebrek aan inzicht in klantvoorkeuren of trends in de leisurebranche kan leiden tot een mismatch tussen het aanbod en de vraag, waardoor commerciële kansen worden gemist.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar lost problemen zelfstandig op, maar kan bij complexe problemen hulp vragen aan een collega, de eindverantwoordelijke of de ondernemer.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van aansprakelijkheid
- heeft kennis van bedrijfsspecifieke procedures en richtlijnen
- heeft kennis van de customer journey
- heeft kennis van het recreatieve aanbod
- heeft kennis van (online) customer service
- heeft kennis van customer relation management
- heeft kennis van online- en offline productpresentatie
- heeft kennis van online marketing
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de (inter)nationale en lokale branche en markt
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan gesprekstechnieken (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) toepassen
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan samenwerken met mensen met verschillende achtergronden

P4-K3-W1 Promoot het recreatieve aanbod

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vergroot de bekendheid, aantrekkelijkheid en verkoop van het recreatieve aanbod zoals sportieve activiteiten, fietsverhuur, het animatieprogramma of een ontbijtservice, door online en offline marketing- en communicatieactiviteiten uit te voeren. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt zo mogelijk beschikbare informatie en data en kiest het communicatiekanaal, afgestemd op doel en doelgroep. Vervolgens ontwikkelt die materiaal, zoals content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar onderbouwt de gemaakte keuzes.

Resultaat

Het actuele recreatieve aanbod is online en offline gepromoot.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- maakt logische, onderbouwde keuzes voor passende promotiekanalen en -methoden;
- zorgt ervoor dat de verschillende promotieactiviteiten aansluiten bij het doel en de doelgroep;
- toont creativiteit bij de ontwikkeling van promotiemateriaal;
- stemt de communicatie en presentatie af op het doel en de doelgroep;
- presenteert het aanbod op onderscheidende en representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Creëren en innoveren

P4-K3-W2 Voert aftersales uit en handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt klachten en handelt deze af. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige recreatieve producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- gebruikt relevante data efficiënt;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- doet de gast een passend aanbod;
- handelt proactief en inclusief;
- controleert zorgvuldig de klanttevredenheid;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Presenteren, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K3-W3 Voert administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert inkomsten en uitgaven, bestelinformatie, contact- en klantgegevens, werkt het registratiesysteem bij en houdt deze actueel. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt offertes, handelt orders en facturen af, controleert de betalingen en de volledigheid en juistheid van de gegevens. Bij afwijkingen geeft de beginnend beroepsbeoefenaar dit door aan de leidinggevende.

Resultaat

De administratie is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- werkt gestructureerd en met tempo;
- controleert zorgvuldig de juistheid van gegevens;
- meldt afwijkingen in de administratie tijdig;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

P4-K3-W4 Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en signaleert commerciële kansen. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt de ideeën uit in een voorstel.

Resultaat

Er is een voorstel gedaan met suggesties voor verbetering van het recreatieve aanbod of de dienstverlening.

P4-K3-W4 Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - gebruikt relevante data efficiënt; - ziet en benut commerciële kansen effectief; - doet een concreet voorstel; - onderbouwt gemaakte keuzes helder. De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen

P5 Leidinggevende hospitality

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De leidinggevende hospitality is werkzaam bij een bedrijf, gericht op eten – drinken – slapen waarin de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. De leidinggevende werkt actief mee op de werkvloer en stuurt vanuit diens expertise medewerkers aan. De activiteiten in het bedrijf kunnen plaatsvinden aan een balie/receptie/front-office, in de bediening, al dan niet aangevuld met begeleiding of organisatie van activiteiten en/of evenementen passend bij de bedrijfsvoering of betrekking hebben op bij de locatie behorende faciliteiten.
De leidinggevende hospitality stuurt medewerkers aan, verdeelt taken en werkzaamheden en ziet toe op uitvoering daarvan. De leidinggevende zorgt voor een veilige werkomgeving, spreekt medewerkers aan op hun functioneren, ondersteunt hen in hun functioneren en ontwikkeling en voert bijbehorende gesprekken. Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid is daarbij in toenemende mate van belang. De leidinggevende is daarnaast heel nadrukkelijk bezig met het vertalen van beleid naar de dagelijkse praktijk en draagt er zorg voor dat het beleid op de werkvloer wordt uitgevoerd. Diens focus is op de dagelijkse operatie en het zorgen dat de dagelijkse activiteiten soepel verlopen. Dit vereist organisatorische kwaliteiten en goed kunnen plannen en delegeren.

Beroepsvereisten

Ja

Toelichting wettelijke beroepsvereisten

De leidinggevende hospitality moet voldoen aan de wettelijke eisen die de wet stelt op het gebied van sociale hygiëne om een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne te krijgen.

De Alcoholwet verplicht leidinggevenden van een horeca-onderneming (en slijterijbedrijven) om voldoende kennis en inzicht te hebben op het gebied van sociale hygiëne, op grond van de eindtermen zoals beschreven in het Alcoholbesluit. Wanneer dit is aangetoond, wordt een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne afgegeven.

Alcoholwet: https://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2025-02-12/
(artikel 8, lid 3, artikel 11c, artikel 11d, artikel 11e)
Alcoholbesluit: https://wetten.overheid.nl/BWBR0045211/2024-07-01/0
(artikel 4.1)

Bron wettelijke beroepsvereisten

VWS

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke brede kennis en vaardigheden om gasten in het bedrijf te bedienen en hebben betrekking op productkennis en adviesvaardigheden, maar zijn ook gericht op uitvoering van vaktechnische werkzaamheden in hospitalitybedrijven. Bij specifieke onderwerpen is het beschikken over kennis en vaardigheden voldoende. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, kunnen afwisselend op verschillende plaatsen in het bedrijf plaatsvinden, vaak op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten).
Tegelijkertijd is de beginnend beroepsbeoefenaar leidinggevende van de medewerkers waarmee wordt samengewerkt en moet kunnen schakelen tussen leidinggeven en samenwerken. De beleving en de (sociale en fysieke) veiligheid van zowel teamleden als gasten hebben topprioriteit. Negatieve reviews van (voormalig) personeelsleden en gasten kunnen het afbreukrisico verhogen door de reputatie van een bedrijf te schaden, wat kan leiden tot verlies van klanten en omzet.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling/vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, voor de leidinggevende taken, de resultaten en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe en legt verantwoording af bij de ondernemer/manager.

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan feedbackvaardigheden toepassen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten en procedures/methoden van klachtenafhandeling
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- kan methoden van voorraadbeheer toepassen
- kan inkoopstrategieën toepassen
- heeft brede kennis van bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften/normen op het gebied van veiligheid, kwaliteit, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden
- heeft brede kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit)
- heeft kennis van gokken, alcohol, tabak en andere drugs; de effecten op lichaam en geest, (combi)gebruik en misbruik
- heeft kennis van het doel en de verschillende elementen van sociaal-hygiënisch beleid
- heeft kennis van het voorkomen van drugsgebruik en -handel
- heeft kennis van samenwerking met andere partijen zoals gemeente, politie, handhavers, collega-ondernemers
- heeft kennis van verbale en non-verbale communicatie en de relatie met gastgerichtheid
- heeft kennis van verschillende bedrijfs- en gastvrijheidsformules en de invloed daarvan op bepaalde doelgroepen
- heeft kennis van verschillende soorten overtredingen en bijbehorende sancties
- heeft kennis van verschillende soorten risicogedrag en de oorzaken
- kan aangeven wat er onder sociaal gedrag verstaan wordt
- kan aangeven welke eisen het Alcoholbesluit stelt aan leidinggevenden
- kan advies-, onderhandelings- en verkoopgesprekken voeren
- kan data interpreteren en beoordelen op bruikbaarheid en betrouwbaarheid
- kan de tafelsetting bepalen
- kan doelgroepspecifieke voorzieningen treffen
- kan een definitie geven van het begrip sociale hygiëne
- kan etiquette regels gebruiken
- kan gasten een passend advies geven op het gebied van drank- en menuopties
- kan regels en huisregels opstellen en handhaven
- kan risicogedrag herkennen en benoemen
- kan veiligheidscontroles uitvoeren
- kan veiligheidsvoorzieningen in een hospitalitybedrijf treffen
- kan voorlichting geven
- kan instructievaardigheden toepassen
- kan een bestelling opnemen in een tweede MVT
- kan een bestelling opnemen in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek voeren over de gasttevredenheid/beleving/ervaring of wensen van de gast in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op de klacht in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op een klacht in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in een tweede MVT
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in een tweede MVT
- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in een tweede MVT
- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen in de hospitality branche
- heeft brede kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft brede kennis van gangbare leveringscondities
- heeft brede kennis van producten, diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf
- kan borden lopen en bladlopen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen instellen en bedienen
- kan een eenvoudig reserverings-/verkoop-/adviesgesprek voeren in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in het Engels
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in een tweede MVT
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in het Engels
- kan een klachtgesprek voeren met de klant in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in het Engels

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in het Engels
- heeft kennis van bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van brandveiligheid
- heeft kennis van deurbeleid en wettelijk geaccepteerde selectiecriteria
- heeft kennis van het bloedalcoholgehalte (BAG)
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met discriminatie
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met huisvredebreuk
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met problematisch gedrag en gebruik
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving waaronder de Alcoholwet, Alcoholbesluit, Arbeidsomstandighedenwet, Reclamecode alcoholhoudende dranken, Tabakswet, Opiumwet en gedoogbeleid, Wet op de kansspelen, Wegenverkeerswet, Omgevingswet, Wet gelijke behandeling, Grondwet artikel 1
- heeft kennis van verschillende doelgroepen en gedragskenmerken
- kan aangeven wat er onder zedelijk gedrag verstaan wordt
- kan benoemen welke veiligheidsvoorzieningen een horecabedrijf kan treffen
- kan een omschrijving geven van de slijters-/wijnhandelsmarkt en de verschillende formules
- kan een werkoverleg voeren
- kan samenwerken met collega's
- kan verschillende gespreksmodellen en -technieken toepassen

P5-K1-W1 Werkt mee in drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijven

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorkomende werkzaamheden uit in het primaire proces, gericht op de verkoop en dienstverlening. Afhankelijk van het soort bedrijf bedient de beginnend beroepsbeoefenaar gasten, geeft specifieke informatie of specialistisch advies, verleent service op maat of werkt mee bij activiteiten zoals een bedrijfsfeest of bruiloft. De beginnend beroepsbeoefenaar treedt op als visitekaartje en zorgt dat elke gast tijdens het bezoek aandacht krijgt. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de gasten en personeel/collega's, houdt overzicht op het geheel en ondersteunt personeel/collega's door bij te springen wanneer en waar dat nodig is. De beginnend beroepsbeoefenaar motiveert personeel/collega's en geeft tips om de service te optimaliseren.

Resultaat

De voorkomende werkzaamheden in het drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijf zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- voert de primaire werkzaamheden uit volgens de bedrijfsrichtlijnen;
- voert de primaire werkzaamheden snel, precies, bedreven en accuraat uit;
- draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan medewerkers;
- inventariseert actief en op vriendelijke wijze de wensen en behoeften van de gast;
- geeft gasten een op de persoon gerichte dienstverlening.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W2 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en behandelt klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) waar mogelijk een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, doet waar mogelijk gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

P5-K1-W2 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
Resultaat
Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - signaleert tijdig klachten en zorgt voor een passende oplossing met gasttevredenheid als prioriteit; - controleert nauwkeurig of er aan de verwachtingen en wensen van de gast wordt voldaan; - analyseert beschikbare gegevens van de gastbeleving grondig; - maakt gasten attent op toekomstige mogelijkheden. De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren

P5-K1-W3 Bewaakt de voorraad
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de totale voorraad (dranken, food en non-food artikelen) binnen de organisatie (of bij grote bedrijven: de afdeling die onder diens verantwoording valt) en houdt daarbij rekening met prognoses in aantal gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar doet zelf bestellingen, daar waar mogelijk delegeert die de taken en verantwoording met betrekking tot voorraadbeheer. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert steekproefsgewijs of afdelingen de geleverde goederen volgens de geldende richtlijnen en (waar van toepassing) voedselveiligheidsnormen ontvangen en opslaan. Als een bestelling niet geleverd is volgens de afspraak neemt die contact op met de leverancier of geeft hiertoe opdracht.
Resultaat
De voorraad is bewaakt.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - brengt tijdig het verloop van producten in kaart zodat tekorten en/of overschotten zoveel mogelijk worden voorkomen; - reclameert en retourneert afwijkingen in de geleverde bestelling tijdig en accuraat; - delegeert taken aan medewerkers; - geeft heldere instructies voor de uitvoering van het voorraadbeheer; - stemt het voorraadbeheer af op prognoses t.a.v. aantallen en kenmerken van gasten. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P5-K1-W4 Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar deelt en bespreekt het sociaal-hygiënisch beleid met het personeel. De beginnend beroepsbeoefenaar instrueert personeel over de naleving en handhaving van het sociaal-hygiënisch beleid, ondersteunt bij de uitvoering en controleert op de naleving ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft voorlichting en organiseert trainingen over het sociaal-hygiënisch beleid. De beginnend beroepsbeoefenaar legt gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit, spreekt ze aan op ongewenst gedrag, stimuleert gewenst gedrag en onderneemt actie wanneer iemand zich niet aan de regels houdt.
Resultaat
Het sociaal-hygiënisch beleid wordt uitgevoerd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - geeft duidelijke instructies over de naleving en controleert hier zorgvuldig op; - handhaaft het beleid effectief en volgt nauwkeurig de regels op;

P5-K1-W4 Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit

- is alert, proactief en onderneemt tijdig passende actie;
- treedt adequaat en consequent op bij overtredingen;
- geeft continu het goede voorbeeld en blijft rustig en respectvol in geval van confrontaties;
- kiest het juiste gespreksmodel en communiceert duidelijk en begrijpelijk.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P5-K1-W5 Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt met de verzamelde/beschikbare informatie/data een analyse van commerciële kansen en risico's en onderzoekt de behoefte aan en kansen voor een (nieuw) product/dienst dat nog niet in het assortiment zit. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt suggesties aan en vertaalt dit naar een voorstel voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen, de dienstverlening en/of de doorontwikkeling van het commerciële aanbod, gericht op winstoptimalisatie en een verbetering van de guest journey, aansluitend bij bedrijfsdoelstellingen op de langere termijn.

Resultaat

Een onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert relevante informatie/data grondig;
- trekt logische conclusies t.a.v. commerciële kansen en risico’s;
- ziet mogelijkheden voor verandering;
- draagt actief en doelgericht verbetervoorstellen voor het aanbod en de dienstverlening aan;
- formuleert het plan/de voorstellen voor verbetering helder en concreet;
- toont commercieel bewustzijn.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P5-K2 Geeft leiding aan medewerkers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over capaciteiten en brede en/of specialistische kennis en vaardigheden om effectief leiding te geven aan de medewerkers. De complexiteit van het leidinggeven wordt in belangrijke mate bepaald door de context waarin wordt gewerkt, de aanwezige deskundigheid en de samenwerking in het team. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met 'unieke' vraagstukken die om 'unieke' oplossingen vragen. Vraagstukken waarvoor deze zich gesteld ziet zijn bijvoorbeeld de benodigde capaciteit (die zich niet altijd laat voorspellen in de hospitality) en medewerkers die ondersteuning nodig hebben gericht op groei en ontwikkeling versus het behalen van bedrijfsdoelstellingen.
Negatieve reviews van gasten kunnen het afbreukrisico verhogen door de reputatie van een bedrijf te schaden, wat kan leiden tot verlies van klanten en omzet.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, coachende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling/vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, voor de leidinggevende taken, de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe en legt over de uitvoering van de aansturende taken verantwoording af bij de ondernemer/manager.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van customer relation management
- kan instructietechnieken toepassen
- heeft brede kennis van de invloed van de eigen professionele identiteit op het eigen handelen
- heeft brede kennis van voor de branche specifieke wettelijke regels met betrekking tot Arbo en gezondheid
- heeft brede kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- heeft brede kennis van de arbeidsovereenkomst van de medewerker
- heeft brede kennis van de cao van de branche
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft kennis van methodieken om zicht te hebben op teamrollen en aanvullende competenties in een team
- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- kan devices en programma's hanteren om werkroosters te maken
- kan een werkbespreking organiseren en leiden
- kan observatievaardigheden toepassen
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan plannen en organiseren
- kan eenvoudige instructies geven en vragen daarover beantwoorden in het Engels
- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van HR
- kan een begroting lezen en interpreteren
- kan gespreksvaardigheden toepassen

P5-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een personeelsplanning voor de korte en middellange termijn, informeert en instrueert medewerkers/collega's over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft invulling aan het onboarding/inwerkprogramma voor de bij de functie behorende werkzaamheden, instrueert medewerkers bij uit te voeren werkzaamheden. Daarbij ziet deze erop toe dat diens medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures, werkinstructies en/of de gemaakte afspraken. Indien nodig stuurt deze bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Daarbij past die de stijl van leidinggeven aan op de persoon en de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin. Relevante informatie legt die vast.

P5-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Resultaat

Medewerkers zijn aangestuurd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- plant en verdeelt werkzaamheden efficiënt en stelt hierbij de juiste prioriteiten;
- houdt bij het toewijzen van taken rekening met capaciteiten van medewerkers;
- geeft (nieuwe) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen en instructies;
- volgt de stappen van het onboardingprogramma (inwerkprogramma) bij nieuwe medewerkers;
- bewaakt nauwgezet de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden;
- neemt zorgvuldig bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P5-K2-W2 Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers in hun functioneren, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.
De beginnend beroepsbeoefenaar voert individuele gesprekken met medewerkers, formeel en informeel, prestatie- en ontwikkelingsgericht, spreekt hen gedurende het werk en geeft feedback. Hierin stuurt de beginnend beroepsbeoefenaar aan op de inhoudelijke eisen van het werk en coacht deze op de ontwikkelingsgerichte en welzijnsaspecten van de medewerker. In coachende gesprekken is er aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft input voor het ontwikkelingsplan en scholingsactiviteiten.
De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert ook op eigen handelen in het aansturen en begeleiden van de medewerkers.

Resultaat

Medewerkers zijn ondersteund in hun ontwikkeling en bij de uitvoering van hun taken, (formele) gesprekken zijn gevoerd en op het eigen handelen is gereflecteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- moedigt medewerkers actief aan om veranderingen positief te benaderen en om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leerproces en ontwikkeling;
- geeft concrete op de persoon gerichte constructieve feedback;
- past coachingsstijl/leiderschapsstijl aan op de (leerstijl) van de individuele medewerkers;
- luistert actief naar de zorgen, ideeën en feedback van diens medewerkers en neemt deze serieus;
- stimuleert medewerkers actief om zelfreflectie toe te passen om hun eigen ontwikkeling te bevorderen;
- toont begrip voor de individuele behoeften van medewerkers en past de ondersteuning daarop aan;
- stelt passende vragen om een dieper begrip van de situatie van medewerkers te krijgen;
- toont oprecht interesse in de ontwikkeling en welzijn van medewerkers door regelmatig te checken hoe het met ze gaat.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Omgaan met verandering en aanpassen

P5-K2-W3 Stemt af met collega's

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert en werkt samen met collega's van eigen en andere afdelingen/teams binnen de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt vragen en verkent ideeën om samenwerkingsmogelijkheden te onderzoeken en deelt diens kennis en expertise van de afdeling en/of het hospitalitybedrijf met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt voor zichzelf behoeften, verwachtingen en belangen van collega's in kaart. Indien mogelijk houdt de beginnend beroepsbeoefenaar bij diens uit te zetten werkzaamheden en besluitvormingsprocessen rekening met de belangen van collega's. Wanneer er zaken spelen op

P5-K2-W3 Stemt af met collega's
diens afdeling die mogelijk invloed hebben op andere afdelingen, dan bespreekt die deze en stemt af met diens collega's. (Opkomende) misstanden of onderlinge meningsverschillen lost de beginnend beroepsbeoefenaar op.
Resultaat
Een optimale samenwerking binnen het bedrijf met intern afgestemd verwachtingsmanagement.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - legt actief contact met mensen binnen de organisatie; - stemt de boodschap af op de ontvanger; - onderneemt tijdig actie om ergernis of frustratie bij collega's verminderen; - toont belangstelling voor de ideeën, opvattingen en standpunten van anderen; - is alert op samenwerkingsmogelijkheden; - bekijkt zaken vanuit het perspectief van de ander. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken

P5-K3 Stuurt bedrijfsprocessen aan

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar stuurt mensen aan, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben, wat diens werk complex maakt. De beginnend beroepsbeoefenaar kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan situaties. Bij het zoeken naar oplossingen moet die rekening houden met randvoorwaarden, voortgang van de bedrijfsvoering en de na te streven bedrijfsdoelen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede kennis en vaardigheden nodig om de taken uit te voeren, en kan deze kennis toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Afbreukrisico's bij het aansturen van bedrijfsprocessen kunnen bestaan uit inefficiënte operationele processen of een gebrek aan kwaliteitscontrole, welke kunnen leiden tot verhoogde kosten en ontevreden gasten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, coachende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling/vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, voor de leidinggevende taken, de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. De beginnend beroepsbeoefenaar legt over de uitvoering van de aansturende taken verantwoording af bij de ondernemer/manager, die eindverantwoordelijke is.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan een SWOT-analyse opstellen
- heeft brede kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft brede kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft brede kennis van een operationeel plan
- heeft brede kennis van (moderne) communicatiemiddelen en hun toepassing
- heeft brede kennis van financiële stromen
- heeft brede kennis van het ondernemingsplan/het businessplan
- heeft brede kennis van het opstellen van een projectplan/activiteitenplan
- heeft brede kennis van manieren om inkomsten voor het bedrijf te verwerven
- heeft brede kennis van methodes om gasttevredenheid te beoordelen
- heeft brede kennis van transport-, opslagmethodes en bewaarcondities van producten
- heeft brede kennis van verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten
- kan een veilige werkomgeving creëren
- kan verkoopprijzen bepalen
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van relevante markt, wet- en regelgeving
- heeft brede kennis van verschillende analysemethoden

P5-K3-W1 Maakt en bewaakt het operationeel plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de doelstellingen voor het team/afdeling/bedrijf in kaart, beschrijft welke taken daarvoor moeten worden uitgevoerd, maakt een inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen en maakt op basis daarvan een operationeel plan met een begrotingsvoorstel.
De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt (indien van toepassing) het plan met de leidinggevende/ondernemer, bereidt de uitvoering voor, verdeelt de taken zodat deze volgens planning kunnen worden uitgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de uitvoering door te controleren of en hoe de taken zijn uitgevoerd, bespreekt (indien van toepassing) de voortgang met de leidinggevende/ondernemer en stelt het plan indien nodig bij.

Resultaat

Een onderbouwd operationeel plan met een begrotingsvoorstel is opgesteld, de uitvoering wordt gemonitord en het plan wordt zo nodig bijgesteld.

P5-K3-W1 Maakt en bewaakt het operationeel plan

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten;
- maakt een realistische inschatting van benodigde mensen, materialen, middelen en kosten;
- bepaalt efficiënt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen;
- stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn;
- schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan;
- controleert regelmatig of de uitvoering van het operationeel plan naar wens verloopt;
- stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met het management af over de uitvoering en eventuele aanpassingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

P5-K3-W2 Implementeert het HR-beleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt en adviseert ten aanzien van het optimaal benutten en ontwikkelen van menselijk kapitaal binnen de organisatie. Deze signaleert de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsbehoefte en stemt dit af met de ondernemer op basis van het gemaakte HR-beleid.
Daartoe is die adviserend en ondersteunend t.a.v. werving en selectie, en aannemen van geschikte kandidaten voor openstaande functies. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft adviezen over het gebruik van verschillende wervingskanalen, zoals vacaturesites en sociale media, mond op mond, en brengt deze vacatures onder de aandacht bij (potentiële) gasten.
De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert de onboarding, maakt een inwerkplan, stelt betrokken medewerkers daarvan op de hoogte en ziet toe op de uitvoering. Deze organiseert dat nieuwe personeelsleden worden geïntroduceerd in het bedrijf, dat deze kennis nemen van de organisatiecultuur en de in het bedrijf gebruikte systemen en procedures.

Resultaat

Het door de ondernemer bepaalde HR-beleid wordt in het bedrijf/de afdeling uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- stelt personeelsbehoefte nauwgezet vast, kwalitatief en kwantitatief;
- maakt een realistische inschatting van kanalen die geschikt zijn voor vervullen van vacatures;
- geeft passend advies ten aanzien van selectie en aanname van nieuwe medewerkers;
- is alert op nieuwe medewerkers in diens bedrijf/afdeling;
- zorgt er voor dat nieuwe medewerkers tijdig een introductie krijgen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

P5-K3-W3 Implementeert en bewaakt het financieel beleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt het financiële beleid naar de dagelijkse werkzaamheden en aansturing daarvan. De beginnend beroepsbeoefenaar administreert en verwerkt gegevens in de financiële- en urenadministratie, controleert de omzet en bewaakt de budgetten en resultaten in relatie tot de begroting. De beginnend beroepsbeoefenaar leest en interpreteert beschikbare financiële gegevens, maakt een financiële rapportage, bespreekt deze (indien van toepassing) met collega's of de eindverantwoordelijke en doet zo nodig een voorstel voor aanpassing van de begroting/budgetten.

Resultaat

Het financiële beleid is vertaald naar de dagelijkse werkzaamheden. De financiële administratie is op orde, wordt gemonitord en zo nodig bijgesteld.

P5-K3-W3 Implementeert en bewaakt het financieel beleid

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt de financiële en urenadministratie nauwkeurig en volledig bij;
- verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat;
- controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens en resultaten;
- trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage;
- bespreekt de financiële resultaten tijdig met het management;
- stelt tijdig realistische en economisch aantrekkelijke financiële maatregelen voor.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

P5-K3-W4 Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft het kwaliteitsbeleid vorm op de werkvloer; dit beleid omvat het geheel van maatregelen, procedures en richtlijnen die het bedrijf hanteert om de kwaliteit van diensten en producten te waarborgen en verbeteren.
Met betrekking tot zaken die de kwaliteit niet ten goede komen, zet de beginnend beroepsbeoefenaar verbeteringen uit, samen met de personeelsleden op de werkvloer. Die spreekt medewerkers aan omtrent correct omgaan met voedselveiligheid en hygiëne op de werkvloer, het verlenen van optimale service (aanbod van producten en diensten, kwaliteit van producten, presentatie van producten, vriendelijkheid personeel etc.), productiviteit van medewerkers, sociale en fysieke veiligheid, en andere aspecten die in het kwaliteitsbeleid zijn opgenomen.
De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of inspecties en/of kwaliteitscontroles tijdig worden uitgevoerd, zet evaluatie van bedrijfsprocessen uit en haalt op diverse manieren feedback over producten en diensten op bij gasten. Naast gasttevredenheid toetst de beginnend beroepsbeoefenaar met regelmaat de medewerkerstevredenheid. De beginnend beroepsbeoefenaar rapporteert aan de ondernemer.

Resultaat

Het kwaliteitsbeleid in het bedrijf is effectief bewaakt en er wordt uitvoering aan gegeven op de werkvloer.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verzamelt op objectieve wijze informatie voor de beoordeling van de geleverde kwaliteit en gehanteerde procedures;
- bewaakt de kwaliteit aan de hand van de gestelde eisen;
- stuurt actief bij indien de kwaliteit onvoldoende blijkt;
- corrigeert en/of complimenteert medewerkers passend bij het behaalde kwaliteitsniveau;
- verwerkt en registreert de benodigde informatie en gegevens accuraat.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren

P6 Leidinggevende tourism

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De leidinggevende tourism is werkzaam voor het inkomend en/of uitgaand toerisme en werkt in de front- en/of backoffice van bedrijven in de reisbranche, bedrijven gericht op toeristische informatie en beleving of (internationale) hotels. De werkzaamheden van de leidinggevende tourism zijn gericht op het verkopen, realiseren en verzorgen van een commercieel toeristisch aanbod (vakanties, reizen, activiteiten, belevingen) en het managen ervan. Deze is daarvoor alert op ontwikkelingen, trends en commerciële mogelijkheden en kansen in de omgeving, houdt overzicht over het geheel en is proactief in het doen van voorstellen voor optimalisering van processen, producten en de dienstverlening. Ook kan die verbanden leggen tussen verschillende middelen die daarvoor inzetbaar zijn en de ontwikkelingen in de omgeving. De leidinggevende tourism beschikt over een sterke servicegerichte en commerciële beroepshouding, inhoudelijke brede en specialistische kennis over het aanbod van producten en diensten, goede communicatieve en (financieel) administratieve vaardigheden en leidinggevende capaciteiten. Met diens werkzaamheden realiseert de leidinggevende tourism een optimale klant/gasttevredenheid, klanten/gastenbinding en voorstellen voor verbetering ten behoeve van een goed commercieel resultaat.

Beroepsvereisten

Nee

P6-K1 Voert commerciële activiteiten uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) omgevingen en krijgt daarin te maken met wisselende praktijksituaties, wisselend consumentgedrag een grote variëteit aan klanten/gasten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, interesses, wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen klant/gastbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. De werkzaamheden voert de beginnend beroepsbeoefenaar meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit waarvoor die beschikt over brede kennis en vaardigheden. Communicatie met internationale klanten/gasten kan het werk complex maken en daarom is enige beheersing van het Engels belangrijk. Ook het werken met diverse en snel veranderende softwareprogramma's en systemen (klant-, reserverings- en boekingssystemen), annuleringen en wijzigingen kan het werk complex maken. Om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren zijn sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig en specialistische kennis van het commerciële toeristische aanbod, waaronder reis- en annuleringsverzekeringen en mogelijk andere (financiële) producten. Ook is het van belang dat die voortdurend de ontwikkelingen in het vak moet bijhouden. Een afbreukrisico kan zijn dat er ongunstige prijsstrategieën worden gehanteerd welke kunnen leiden tot een afname van de vraag, verlies van concurrentievoordeel, en een negatief effect op de winstgevendheid. Klanten kunnen ook het gevoel krijgen dat ze geen waar voor hun geld krijgen, wat hun loyaliteit kan verminderen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende en coördinerende rol, werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor de uitvoering, resultaten en kwaliteit van het eigen werk. De werkzaamheden voert die zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een eindverantwoordelijke waaraan die ook verantwoording aflegt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan communicatievaardigheden toepassen (omnichannel)
- kan eenvoudige teksten zoals een korte zakelijke e-mail, informatief bericht, of promotietekst schrijven in het Engels
- kan standaard verkoopinformatie aan de klant/gast presenteren en toelichten in het Engels
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- heeft brede kennis op hoofdlijnen van actuele lokale omstandigheden op vakantiebestemmingen (natuurrampen, politieke onrust)
- heeft brede kennis van (bedrijfsspecifieke) commerciële processen, procedures en richtlijnen

P6-K1 Voert commerciële activiteiten uit

- heeft brede kennis van customer relation management en CRM-systemen
- heeft brede kennis van de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot financiële producten/ reisverzekeringen
- heeft brede kennis van de branche en de verhoudingen tussen verschillende partijen daarbinnen
- heeft brede kennis van de duurzaamheidsprincipes (o.a. bewust consumeren en recreëren, circulariteit, lokalisering)
- heeft brede kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft brede kennis van duurzaamheidsthema's in eigen werkomgeving
- heeft brede kennis van e-commerce
- heeft brede kennis van e-hospitality
- heeft brede kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft brede kennis van het begrip circulaire economie
- heeft brede kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft brede kennis van mediavormgeving
- heeft brede kennis van methoden en systemen voor berekening tarieven
- heeft brede kennis van online marketing
- heeft brede kennis van personalisatie van producten/diensten
- heeft brede kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft brede kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- heeft brede kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft brede kennis van relevante wet- en regelgeving (o.a. de Wet op de reisovereenkomst, de AVG, de ANVR-voorwaarden)
- heeft brede kennis van smart datasystemen
- heeft brede kennis van social media
- heeft specialistische kennis van toeristische producten en diensten die aangeboden worden
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit), regio of omgeving
- heeft brede kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft brede kennis van verschillende soorten klachten en procedures/methoden van klachtenafhandeling
- heeft brede kennis van webcare
- heeft brede topografische kennis van werelddelen, landen en steden
- kan (online) data analyseren
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan in de praktijk toegepaste informatiesystemen gebruiken om klant/gastgegevens te registreren
- kan keuzes maken op basis van de duurzaamheidsprincipes bij het opstellen van een passend reis- en/of toeristisch aanbod
- kan online data lezen en interpreteren
- kan een kort verkoopgesprek met klanten/gasten voeren in het Engels
- heeft brede kennis van verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft brede kennis van verschillende marketinginstrumenten

P6-K1-W1 Promoot het (toeristisch)commerciële aanbod

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vergroot de bekendheid, aantrekkelijkheid en verkoop van het (toeristisch) commerciële aanbod zoals zaken-/vakantiereizen, korte trips, stadstours, excursies en aanvullende diensten, door online en offline promotieactiviteiten uit te voeren, eventueel op basis van een promotieplanning. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt zo mogelijk beschikbare informatie en data en kiest het promotiekanaal, afgestemd op doel en doelgroep. Vervolgens ontwikkelt die promotiemateriaal, zoals content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar onderbouwt de keuzes.

Resultaat

Het actuele (toeristisch) commerciële aanbod is online en offline gepromoot.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- maakt logische, onderbouwde keuzes voor passende promotiekanalen en -methoden;

P6-K1-W1 Promoot het (toeristisch)commerciële aanbod

- zorgt ervoor dat de verschillende promotieactiviteiten aansluiten bij het doel en de doelgroep;
- toont creativiteit bij de ontwikkeling van promotiemateriaal;
- stemt de communicatie en presentatie af op het doel en de doelgroep;
- presenteert het aanbod op onderscheidende en representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren

P6-K1-W2 Voert aftersales uit en handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt klachten en handelt deze af. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert proactief en grondig informatie/data en feedback over klantervaringen;
- neemt klachten van klanten/gasten serieus en toont inlevingsvermogen;
- vertaalt klachten/ontevredenheid van klanten/gasten naar passende verbetersuggesties;
- houdt rekening met belangen van zowel de klant/gast als het bedrijf;
- informeert de klant/gast op persoonlijke en klantvriendelijke wijze over de oplossingen/ aanvullende service;
- controleert regelmatig de tevredenheid van de klant/gast.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen

P6-K1-W3 Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert inkomsten en uitgaven, bestelinformatie, contact- en klantgegevens, werkt het CRM-systeem bij en houdt deze actueel. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt offertes, stelt reisbescheiden samen, handelt orders en facturen af en controleert de betalingen en de juistheid van de gegevens en sluit zo nodig verzekeringen af. Bij afwijkingen geeft de beginnend beroepsbeoefenaar dit door aan de manager.

Resultaat

De (financiële) administratie is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- registreert (financieel-)administratieve gegevens nauwkeurig, volledig en volgens geldende richtlijnen;
- stelt (financieel-)administratieve documenten op volgens geldende richtlijnen;
- werkt op een logische en gestructureerde wijze;
- controleert betalingen en betalingsgegevens zorgvuldig;
- meldt afwijkingen in de (financiële) administratie tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P6-K1-W4 Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt de behoefte en kansen voor doorontwikkeling van het toeristisch commerciële aanbod van zaken-/vakantiereizen, korte trips, stadstours, excursies en aanvullende diensten (bijv. transport). De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt hiervoor beschikbare informatie/data. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt concrete suggesties aan voor een nieuw of aangepast product/dienst, waarbij het mogelijk is dat bestaande, gerelateerde producten zijn gecombineerd tot een nieuw product/dienst. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en bespreekt met collega's/ manager of de suggesties haalbaar en uitvoerbaar zijn en werkt de ideeën uit in een concreet onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst.
Resultaat
Er is een concreet onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst ontwikkeld.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante, actuele informatie/data; - is alert op commerciële kansen voor een nieuw product/dienst; - onderzoekt uitgebreid de haalbaarheid voor een nieuw product/dienst; - komt proactief met nieuwe suggesties en ideeën; - geeft een heldere en duidelijke toelichting op nieuwe suggesties en ideeën; - werkt een haalbaar en realistisch voorstel uit dat aansluit bij behoeften van de klant/gast en kansen in de markt. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P6-K2 Verzorgt toeristische activiteiten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in verschillende (internationale) situaties en omgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan klanten/gasten die verschillen qua leeftijd, cultuur, interesses, wensen en behoeften. Hiervoor moet die snel kunnen schakelen, wat veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist. Ook moet de beginnend beroepsbeoefenaar adequaat in kunnen spelen op onverwachte en wisselende situaties die zich tijdens de organisatie of uitvoering van de activiteit kunnen voordoen. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt hiervoor over brede kennis en vaardigheden. Omdat veel klanten/gasten uit het buitenland komen, moet de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden in voorkomende gevallen (gedeeltelijk) in het Engels of een tweede moderne vreemde taal kunnen uitvoeren. De beleving, tevredenheid en de veiligheid van gasten hebben prioriteit en dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar een dienstverlenende houding en voortdurende alertheid. De werkzaamheden zijn organisatorisch en uitvoerend van aard en om deze goed uit te kunnen voeren zijn organisatorische, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig en kennis van groepsprocessen, het commerciële toeristische aanbod en bedrijfsvoorschriften. Onveiligheid tijdens de activiteiten kan een afbreukrisico vormen, zeker wanneer deze gevolgen voor de gezondheid van de deelnemers kunnen hebben, kan dit leiden tot juridische claims en schadevergoedingseisen, en de reputatie van het bedrijf schaden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een organisatorische en uitvoerende rol, werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor de uitvoering, resultaten en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. De werkzaamheden voert die zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens geldende bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een eindverantwoordelijke waaraan die ook verantwoording aflegt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan een draaiboek maken
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft brede kennis van aansprakelijkheid
- heeft brede kennis van geldende veiligheidsvoorschriften
- heeft brede kennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft brede kennis van het commerciële aanbod
- heeft brede kennis van het creëren van sfeer
- heeft brede kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan
- heeft brede kennis van materialen en (hulp)middelen die beschikbaar zijn
- heeft brede kennis van toezichtplan/activiteitenplan
- kan (preventieve) eerstehulpverlening toepassen
- kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Engels
- kan activiteiten presenteren aan de klant/gast in het Engels
- kan een gesprek voeren met de klant/gast tijdens en over de activiteit in het Engels
- kan korte eenvoudige aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in een tweede MVT
- kan mondeling informatie geven over de activiteit of de locatie in het Engels
- kan instructietechnieken toepassen

P6-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare data/informatie om een toeristisch(e) activiteit samen te stellen zoals een reis, trip, stadstour, rondleiding en/of informatieve bijeenkomst die aansluit bij de doelgroep of specifieke wensen van de klant/gast. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en een inschatting van de benodigde tijd, mensen, materialen, middelen en kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met collega's/manager en/of klanten/gasten en verwerkt alle informatie in een concreet programma.

Resultaat

Er is een activiteit samengesteld, die past bij de doelgroep of wens van de gast, met een bijbehorend concreet programma.

P6-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante en actuele informatie/data;
- houdt rekening met doel en doelgroep bij het samenstellen van de toeristische activiteit, bijeenkomst of programma;
- schat benodigde tijd, mensen, middelen, materialen en kosten realistisch in;
- stelt een overzichtelijk, duidelijk en volledig programma samen;
- stemt tijdig af met collega's/leidinggevende en/of gasten.

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

P6-K2-W2 Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde reis- en bestemmingsinformatie die van belang is voor de klant/gast (kledingvoorschriften, lokale gebruiken, weer) en informeert de klant/gast over details van het programma, zoals route en tijdschema. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en controleert alle zaken die nodig zijn voor de uitvoering. De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de gasten, licht het programma van de toeristische activiteit toe en geeft de nodige instructies. De beginnend beroepsbeoefenaar coördineert eventueel de logistiek, begeleidt (groepen) gasten, geeft informatie over de locatie, bezienswaardigheden en cultuur en beantwoordt vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de planning en informeert gasten over eventuele (last-minute) wijzigingen. De beginnend beroepsbeoefenaar spreekt klanten/gasten aan op onveilig/ongepast gedrag, biedt hulp waar nodig, checkt de tevredenheid en speelt in op de behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering.

Resultaat

De activiteit is uitgevoerd volgens programma, richtlijnen en naar tevredenheid van de gasten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- organiseert tijdig benodigde faciliteiten, materialen en middelen;
- informeert klanten/gasten tijdig over de uitvoering van de activiteit;
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie tijdens de activiteit;
- stemt de communicatie en interactie af op doel en doelgroep;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt;
- speelt adequaat in op wisselende en onverwachte omstandigheden;
- signaleert tijdig afwijkingen en neemt op adequate wijze gepaste actie.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen

P6-K3 Managet processen en medewerkers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar stuurt de dagelijkse werkzaamheden aan en bij. De taken zijn uitvoerend, aansturend en strategisch van aard. De beginnend beroepsbeoefenaar moet constant de balans bewaken tussen commercieel belang en klanttevredenheid en de verschillende processen op elkaar afstemmen. Er kan daarom niet worden volstaan met standaardprocedures, omdat het continu monitoren, aansturen en bijstellen van de uitvoering om een langetermijnvisie maar ook creativiteit en flexibiliteit vraagt. Hiervoor zijn vakspecifieke en bedrijfskundige kennis, leidinggevende, commerciële en sociaal-communicatieve vaardigheden nodig. Onvoldoende communicatie en informatievoorziening kan een afbreukrisico zijn bij het managen van medewerkers en processen. Dit kan resulteren in verminderde productiviteit, verhoogde fouten, en een lage moraal onder medewerkers, wat bijvoorbeeld kan leiden tot hogere verloopcijfers.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een coördinerende rol als verantwoordelijke voor de uitvoering van de werkzaamheden, de kwaliteit en resultaten ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen werkzaamheden zelfstandig uit, maar werkt altijd samen in een team en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- heeft brede kennis van de bedrijfsdoelstellingen
- heeft brede kennis van seizoenfluctuaties
- heeft kennis van personeelsbeleid en duurzame inzetbaarheid
- heeft specialistische kennis van de customer journey
- heeft specialistische kennis van de markt, doelgroepen, producten en online en offline dienstverlening
- kan commerciële cijfers interpreteren
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- heeft brede kennis van de CAO en arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van bedrijfsprocessen
- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van een operationeel plan
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft kennis van sociale veiligheid en inclusief werkgeverschap
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in het (inter)nationale en lokale vakgebied, branche en markt
- heeft kennis van financiële stromen
- kan commerciële berekeningen uitvoeren
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan een begroting opstellen
- kan instructietechnieken toepassen
- kan gangbare digitale informatie- en -communicatiemiddelen en digitale systemen gebruiken
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan samenwerken met collega's, partners en concurrenten met verschillende achtergronden en perspectieven
- kan uitgangspunten van inclusie toepassen
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren
- kan werken volgens een draaiboek
- heeft brede kennis van kostensoorten

P6-K3-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de lange termijn doelstellingen voor het team/afdeling/bedrijf in kaart, beschrijft welke taken daarvoor moeten worden uitgevoerd, maakt een inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen, en maakt op basis daarvan een operationeel plan met een begrotingsvoorstel. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt (indien van toepassing) het plan met de eindverantwoordelijke, bereidt de uitvoering voor en verdeelt de taken zodat deze volgens plan kunnen worden uitgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de uitvoering, door te controleren of en hoe de taken zijn uitgevoerd bespreekt de voortgang (indien van toepassing) met een eindverantwoordelijke en stelt indien nodig het plan bij.

P6-K3-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Resultaat

Een onderbouwd operationeel plan met een begrotingsvoorstel is opgesteld, de uitvoering wordt gemonitord en het plan wordt zo nodig bijgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten;
- maakt een realistische inschatting van benodigde mensen, materialen, middelen en kosten;
- bepaalt efficiënt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen;
- stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn;
- schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan;
- controleert regelmatig of de uitvoering van het operationeel plan naar wens verloopt;
- stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met het management af over de uitvoering en eventuele aanpassingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

P6-K3-W2 Bewaakt processen en stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar plant en verdeelt de werkzaamheden, voert werkoverleg en/of formele gesprekken en instrueert, begeleidt en motiveert (nieuwe) medewerkers/collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar coördineert en bewaakt de operationele processen en procedures op de werkvloer en stimuleert kwaliteitsverbeteringen. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de kwaliteit en samenhang van producten en diensten en signaleert knelpunten en kansen.

Resultaat

Processen zijn bewaakt, medewerkers zijn aangestuurd, knelpunten en kansen zijn gesignaleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- plant en verdeelt werkzaamheden efficiënt en stelt hierbij de juiste prioriteiten;
- houdt bij het toewijzen van taken rekening met capaciteiten van medewerkers;
- geeft (nieuwe) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en constructieve feedback;
- motiveert (nieuwe) medewerkers op enthousiaste wijze om diens best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en hun eigen mening in te brengen;
- signaleert en bespreekt tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden;
- bewaakt nauwgezet de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- neemt zorgvuldig bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P6-K3-W3 Bewaakt de financiën

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar administreert en verwerkt gegevens in de financiële- en urenadministratie. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de omzet en bewaakt de budgetten en resultaten in relatie tot de begroting. De beginnend beroepsbeoefenaar monitort en analyseert de financiële gegevens, maakt een financiële rapportage, bespreekt deze (indien van toepassing) met collega's of de eindverantwoordelijke en doet zo nodig een voorstel voor aanpassing.

Resultaat

De financiën zijn verwerkt, gemonitord en voorstellen voor aanpassing zijn indien nodig gedaan.

P6-K3-W3 Bewaakt de financiën

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt de financiële en urenadministratie nauwkeurig en volledig bij;
- verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat;
- controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens en resultaten;
- trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage;
- toont financieel bewustzijn;
- bespreekt de financiële resultaten tijdig met het management;
- stelt tijdig realistische en economisch aantrekkelijke financiële maatregelen voor.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

P6-K3-W4 Verzamelt en evalueert informatie en data

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt trends, ontwikkelingen en innovaties in het vakgebied en de markt bij door verschillende online en offlinebronnen te raadplegen, zoals (vak)bladen, websites, social media en beurzen. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en evalueert (periodiek) beschikbare informatie en data, zoals verkoopcijfers, klantinformatie en reviews. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt en interpreteert de informatie en brengt mogelijke kansen en bedreigingen in kaart.

Resultaat

Een actueel overzicht van trends en ontwikkelingen in het vakgebied met bijbehorende sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt regelmatig actuele bronnen t.a.v. trends, ontwikkelingen en innovaties in het vakgebied bij;
- verzamelt doelgericht relevante en actuele informatie/data over de bedrijfsresultaten;
- toont vakdeskundigheid bij de beoordeling van de informatie;
- trekt logische conclusies ten aanzien van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen;
- brengt de verzamelde en beoordeelde informatie/data overzichtelijk en volledig in kaart.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P6-K3-W5 Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt met de verzamelde/beschikbare informatie een analyse van mogelijke commerciële kansen en risico's en onderzoekt de behoefte aan en kansen voor een nieuw toeristisch commercieel product/dienst. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt dit naar een concreet plan voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen, de dienstverlening en/of de doorontwikkeling van het toeristisch commerciële aanbod, gericht op winstmaximalisatie en een verbetering van de customer journey.

Resultaat

Er is een concreet onderbouwd plan voor optimalisering van het toeristisch aanbod en de dienstverlening.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert relevante informatie/data grondig;
- trekt logische conclusies t.a.v. commerciële kansen en risico’s;
- ziet mogelijkheden voor verandering;
- draagt actief en doelgericht verbetervoorstellen voor het aanbod en de dienstverlening aan;
- formuleert het plan/de voorstellen voor verbetering helder en concreet;
- toont commercieel bewustzijn.

P6-K3-W5 Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P7 Leidinggevende leisure

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De leidinggevende leisure is werkzaam bij een bedrijf in de recreatieve sector zoals de dagrecreatie, de verblijfsrecreatie of een aanbieder van (water)sport-, spel-, natuur- of culturele activiteiten. De leidinggevende leisure werkt mee in de operationele uitvoering en geeft leiding aan een team. Een hands on mentaliteit is belangrijk.

Beroepsvereisten

Nee

P7-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke brede en/of specialistische kennis en vaardigheden om recreatieve activiteiten(programma's) samen te stellen, te organiseren en uit te voeren. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, maar vinden afwisselend binnen en buiten plaats, op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten) en zijn in voorkomende gevallen seizoensgebonden. Ook de doelgroepen zijn zeer divers en verschillen in onder andere leeftijd, cultuur, conditie en interesses. Tussen deze diversiteit aan werkomgevingen, situaties en mensen moet de beginnend beroepsbeoefenaar snel kunnen schakelen, wat veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, moet de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden in voorkomende gevallen (gedeeltelijk) in het Engels of Duits kunnen uitvoeren. De beleving, tevredenheid en de veiligheid van gasten hebben topprioriteit en dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar een dienstverlenende houding en voortdurende alertheid. Schade aan de omgeving door of onveiligheid tijdens de activiteiten kunnen immers leiden tot negatieve publiciteit en imagoschade voor het bedrijf.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen taken zelfstandig uit. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor zowel de uitvoering en kwaliteit van de eigen werkzaamheden als (mede) verantwoordelijk voor de gasttevredenheid als eindverantwoordelijk voor het teamresultaat.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van allergenen en dieetwensen
- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan eenvoudige bereidingstechnieken voor voedsel en dranken toepassen
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan projectmatig werken
- kan verschillende perspectieven innemen
- kan korte eenvoudige aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Duits
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
- heeft specialistische kennis van activiteiten- en evenementenorganisatie in de context van (e-)leisure
- heeft brede kennis van bedrijfsspecifieke processen, richtlijnen, normen en afspraken
- heeft specialistische kennis van gebruik van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur bij recreatieve activiteiten
- heeft brede kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften en bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van HACCP
- heeft specialistische kennis van het (online) recreatieve aanbod in het land en de regio
- heeft brede kennis van het duurzaamheidsbeleid van het bedrijf
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen en groepsprocessen bij recreatieve activiteiten
- heeft brede kennis van wet- en regelgeving voor de recreatieve sector
- kan begeleidingsmethodieken toepassen
- kan een draaiboek maken
- kan een veiligheids- en ontruimingsplan lezen en interpreteren
- kan principes en uitgangspunten van toegankelijkheid toepassen
- kan samenwerken in internationale teams

P7-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

- kan verschillende communicatiestijlen toepassen
- kan activiteiten presenteren aan de gast in het Engels
- kan een gesprek voeren met gasten en/of collega's tijdens en over de activiteit in het Engels
- kan eenvoudige teksten zoals een informatief bericht of programmawijziging schrijven in het Engels
- kan korte eenvoudige teksten zoals een aankondiging of mededeling schrijven in het Duits
- kan mondeling informatie geven over de activiteit, het programma of het menu in het Engels
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- heeft brede kennis van aansprakelijkheid
- kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Engels

P7-K1-W1 Stelt een recreatieve activiteit/programma samen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare data/informatie om een recreatieve activiteit, evenement of programma (bijvoorbeeld een vogelexcursie, kanotocht, (e-)sporttoernooi, animatieprogramma of teambuilding), samen te stellen die aansluit bij de doelgroep of specifieke wensen van de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en een inschatting van de benodigde tijd, mensen, materialen, middelen en kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met collega's of de opdrachtgever.

Resultaat

Er is een recreatieve activiteit, evenement of programma samengesteld welke past bij de doelgroep of wens van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- gebruikt relevante en actuele informatie voor het samenstellen van de recreatieve activiteit/programma;
- werkt kostenbewust;
- handelt inclusief;
- stemt tijdig af met collega's/opdrachtgever;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Bedrijfsmatig handelen

P7-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de recreatieve activiteit op basis van de planning voor. Hiertoe verzamelt die de benodigde mensen, materialen en middelen en zorgt dat alles en iedereen op de juiste tijd op de juiste plek is. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van de benodigde faciliteiten, materialen en middelen voorafgaand aan de activiteit.
De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert en demonstreert de activiteit en geeft instructies. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt (groepen) gasten, observeert de gasten en bewaakt de kwaliteit en voortgang van de activiteit. De beginnend beroepsbeoefenaar enthousiasmeert gasten om mee te doen, spreekt ze aan op onveilig/ongepast gedrag, biedt hulp waar nodig, checkt de tevredenheid en speelt in op de behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering, eventuele problemen en risicovolle situaties en anticipeert hierop door actie te ondernemen.

Resultaat

De activiteit is uitgevoerd volgens planning, richtlijnen en naar tevredenheid van de gasten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- stemt communicatie af op doel en doelgroep;
- maakt verantwoord en adequaat gebruik van materialen en middelen;
- is alert op mogelijke risico's;

P7-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit
- betrekt de gasten actief bij de uitvoering; - bewaakt zorgvuldig de grenzen en veiligheid; - controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt. De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Presenteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P7-K1-W3 Werkt mee in de horeca
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorkomende horecawerkzaamheden op de recreatielocatie uit, zoals het bedienen van gasten, het serveren van eten/drinken, het bemensen van een bar, het aanvullen van een buffet of het bereiden van standaard bestellingen. De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de gast of ontvangt een bestelling voor eten en/of drinken. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de bestelling uit te voeren, bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken, en handelt de bestelling af. In voorkomende situaties geeft die de bestelling door aan de bar of keuken.
Resultaat
De horecawerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - kiest adequaat de juiste bereidingstechnieken; - stelt zich gastvrij, collegiaal en servicegericht op; - werkt met tempo; - werkt netjes en hygiënisch; - handelt duurzaam en gaat voedselverspilling tegen. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P7-K2 Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen

Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door de grote diversiteit aan voorzieningen, gebouw(en), terreinen en materialen en middelen waarmee wordt gewerkt en de verschillende werkwijzen die daarbij horen. De werkzaamheden kunnen zowel buiten als binnen plaatsvinden, zijn voornamelijk uitvoerend van aard en moeten strikt volgens normen en richtlijnen worden uitgevoerd. Hiervoor zijn brede en specialistische kennis, vaktechnisch inzicht en vaardigheden nodig. De beginnend beroepsbeoefenaar is (mede)verantwoordelijk voor de staat en veiligheid van de recreatievoorzieningen. Als deze niet in orde zijn, kan dit grote negatieve gevolgen hebben voor het bedrijf/de organisatie, zoals het niet kunnen uitvoeren van activiteiten of gevaar voor deelnemers met inkomstenverlies en/of negatieve recensies als gevolg.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar lost complexe problemen zelfstandig op, maar kan indien nodig hulp vragen aan een collega, de eindverantwoordelijke of de ondernemer. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (externen, collega's, eindverantwoordelijke) moet inschakelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan een gebied schouwen
- kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
- kan werken met in de leisure gangbare apparatuur en gereedschappen
- heeft brede kennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan
- heeft brede kennis van goederenopslag
- heeft brede kennis van normen en richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu, veiligheid en ergonomie
- heeft brede kennis van onderhoud aan voorzieningen, materialen, middelen, gebouw(en) en terreinen
- heeft specialistische kennis van voorraadbeheer
- kan eenvoudige reparatiewerkzaamheden verrichten
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen

P7-K2-W1 Beheert recreatievoorzieningen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en bewaakt de representativiteit en veiligheid van recreatieve voorzieningen, gebouw(en) en terreinen zodat dit het gewenste niveau heeft. De controles worden uitgevoerd op basis van bedrijfsprocedures of naar aanleiding van meldingen van gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de voorraad en inventaris en checkt de hoeveelheid, kwaliteit, werking, veiligheid en/of houdbaarheid van materialen, middelen en/of producten. Wanneer zaken niet voldoen aan de norm, haalt de beginnend beroepsbeoefenaar ze uit het assortiment of sluit ze af voor gebruik.
De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert (dreigende) tekorten, schades en gebreken, bestelt zo nodig bij en registreert gegevens en bijzonderheden in het systeem.

Resultaat

De voorzieningen, materialen, middelen, gebouw(en), terrein(en), de voorraden, producten en inventaris zijn op het gewenste niveau. Relevante informatie is geregistreerd in het systeem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- controleert regelmatig de hoeveelheid, kwaliteit en werking;
- bewaakt zorgvuldig de representativiteit en veiligheid;
- houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures;
- handelt duurzaam;
- signaleert eventuele tekorten of problemen tijdig;
- registreert relevante informatie accuraat in het systeem.

P7-K2-W1 Beheert recreatievoorzieningen

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P7-K2-W2 Onderhoudt recreatievoorzieningen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert naar aanleiding van een melding of controle kleine onderhoudswerkzaamheden of standaardreparaties uit aan recreatievoorzieningen, gebouwen en terreinen, zoals het vervangen van een lamp of fietsband, verhelpen van een lekkage, repareren van meubilair, snoeien van planten, eenvoudig schilderwerk of periodieke desinfectie. Wanneer meldingen van gasten komen, licht de beginnend beroepsbeoefenaar hen in over het verloop en resultaat van de werkzaamheden. Wanneer sprake is van groter onderhoud of complexere reparaties, schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar een vakspecialist in.

Resultaat

Kleine onderhoudswerkzaamheden zijn verricht en/of voor grotere/complexere onderhoudswerkzaamheden is een vakspecialist ingeschakeld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures;
- gebruikt materialen en middelen veilig en verantwoord;
- maakt een realistische inschatting van welke werkzaamheden die zelf kan uitvoeren en waarvoor een vakspecialist moet worden ingeschakeld;
- schakelt tijdig de juiste vakspecialist in;
- communiceert helder en begrijpelijk;
- werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P7-K3 Voert commerciële activiteiten uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit. De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) omgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan gasten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, interesses, wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen gastbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. Om te kunnen informeren, adviseren en promoten, zijn brede kennis van het recreatieve aanbod en sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig. Een afbreukrisico kan zijn dat er ongunstige prijsstrategieën worden gehanteerd welke kunnen leiden tot een afname van de vraag, verlies van concurrentievoordeel, en een negatief effect op de winstgevendheid. Klanten kunnen ook het gevoel krijgen dat ze geen waar voor hun geld krijgen, wat hun loyaliteit kan verminderen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van aansprakelijkheid
- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
- heeft brede kennis van bedrijfsspecifieke procedures en -richtlijnen
- heeft brede kennis van de customer journey
- heeft specialistische kennis van het (online) recreatieve aanbod
- heeft specialistische kennis van (online) customer service
- heeft brede kennis van customer relation management
- heeft specialistische kennis van online- en offline productpresentatie
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de (inter)nationale en lokale branche en markt
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan gesprekstechnieken (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) toepassen
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan samenwerken met mensen met verschillende achtergronden
- heeft brede kennis van online marketing

P7-K3-W1 Promoot het recreatieve aanbod

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar vergroot de bekendheid, aantrekkelijkheid en verkoop van het recreatieve aanbod zoals sportieve activiteiten, fietsverhuur, het animatieprogramma of een ontbijtservice, door online en offline promotieactiviteiten uit te voeren, eventueel op basis van een promotieplanning. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt zo mogelijk beschikbare informatie en data en kiest het promotiekanaal, afgestemd op doel en doelgroep. Vervolgens ontwikkelt die promotiemateriaal, zoals content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar onderbouwt de gemaakte keuzes.

Resultaat

Het actuele recreatieve aanbod is online en offline gepromoot.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- maakt logische, onderbouwde keuzes voor passende promotiekanalen en -methoden;
- zorgt ervoor dat de verschillende promotieactiviteiten aansluiten bij het doel en de doelgroep;
- toont creativiteit bij de ontwikkeling van promotiemateriaal;
- stemt de communicatie en presentatie af op het doel en de doelgroep;
- presenteert het aanbod op onderscheidende en representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren

P7-K3-W2 Voert aftersales uit en handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt klachten en handelt deze af. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- gebruikt relevante data efficiënt;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- doet de gast een passend aanbod;
- handelt proactief en inclusief;
- controleert zorgvuldig de klanttevredenheid;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen, Presenteren, Met druk en tegenslag omgaan

P7-K3-W3 Voert administratieve werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar registreert inkomsten en uitgaven, bestelinformatie, contact- en klantgegevens, werkt het registratiesysteem bij en houdt deze actueel. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt offertes, handelt orders en facturen af, controleert de betalingen en de volledigheid en juistheid van de gegevens. Bij afwijkingen geeft de beginnend beroepsbeoefenaar dit door aan de eindverantwoordelijke.

Resultaat

De administratie is op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- werkt gestructureerd en met tempo;
- controleert zorgvuldig de juistheid van gegevens;
- meldt afwijkingen in de administratie tijdig;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

P7-K4 Managet processen en medewerkers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar stuurt de dagelijkse werkzaamheden aan en bij. De taken zijn uitvoerend, aansturend en strategisch van aard. Hiervoor zijn vakspecifieke en bedrijfskundige brede en/of specialistische kennis, en leidinggevende, commerciële en sociaal-communicatieve vaardigheden nodig. Geen jaar of seizoen verloopt hetzelfde en elke medewerker is anders. Er kan daarom niet worden volstaan met standaardprocedures, omdat het continu monitoren, aansturen en bijstellen van de uitvoering om een langetermijnvisie maar ook creativiteit en flexibiliteit vraagt. De beginnend beroepsbeoefenaar moet constant de balans bewaken tussen commercieel belang, goed werkgeverschap en klanttevredenheid, en de verschillende processen op elkaar afstemmen. Onvoldoende communicatie en informatievoorziening kan een afbreukrisico zijn bij het managen van processen en medewerkers. Dit kan resulteren in verminderde productiviteit, verhoogde fouten, en een lage moraal onder medewerkers, wat bijvoorbeeld kan leiden tot hogere verloopcijfers.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een coördinerende rol als verantwoordelijke voor de uitvoering van de werkzaamheden, de kwaliteit en resultaten ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen werkzaamheden zelfstandig uit, maar werkt altijd samen in een team en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van de bedrijfsdoelstellingen
- heeft brede kennis van seizoenfluctuaties
- heeft kennis van personeelsbeleid en duurzame inzetbaarheid
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in het (inter)nationale en lokale vakgebied, branche en markt
- heeft specialistische kennis van de customer journey
- heeft specialistische kennis van de markt, doelgroepen, producten en online en offline dienstverlening
- kan begrotingen opstellen
- kan commerciële cijfers berekenen
- kan commerciële cijfers interpreteren
- kan conflicthanteringsstijlen toepassen
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen)
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en digitale systemen gebruiken
- kan omzetprognoses opstellen
- kan onderzoek naar de markt, producten en concurrentie uitvoeren
- kan samenwerken met collega's, partners en concurrenten met verschillende achtergronden en perspectieven
- kan SMART-doelen formuleren
- heeft brede kennis van de CAO en arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van een operationeel plan
- heeft kennis van sociale veiligheid en inclusief werkgeverschap
- kan instructietechnieken toepassen
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan uitgangspunten van inclusie toepassen
- kan verschillende leiderschapsstijlen hanteren

P7-K4-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de langetermijndoelstellingen voor het team/afdeling/bedrijf in kaart, beschrijft welke taken daarvoor moeten worden uitgevoerd, maakt een inschatting van de benodigde mensen, materialen en middelen, en maakt op basis daarvan een operationeel plan met een begrotingsvoorstel. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt (indien van toepassing) het plan met de eindverantwoordelijke, bereidt de uitvoering voor en verdeelt de taken zodat deze volgens plan kunnen worden uitgevoerd. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de uitvoering door te controleren of en hoe de taken zijn uitgevoerd, bespreekt de voortgang (indien van toepassing) met een eindverantwoordelijke en stelt indien nodig het plan bij.

P7-K4-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Resultaat

Een onderbouwd operationeel plan met een begrotingsvoorstel is opgesteld, de uitvoering wordt gemonitord en het plan wordt zo nodig bijgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten;
- maakt een realistische inschatting van benodigde mensen, materialen, middelen en kosten;
- bepaalt efficiënt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen;
- stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn;
- schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan;
- controleert regelmatig of de uitvoering van het operationeel plan naar wens verloopt;
- stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met het management af over de uitvoering en eventuele aanpassingen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

P7-K4-W2 Stuurt recreatieve activiteitenprogramma's en medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar plant en verdeelt de werkzaamheden, voert formele gesprekken en instrueert, begeleidt en motiveert (nieuwe) medewerkers/collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar coördineert de uitvoering van het recreatieve activiteitenprogramma, bewaakt de processen en procedures op de werkvloer en stimuleert kwaliteitsverbeteringen. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de kwaliteit en samenhang van producten en diensten en signaleert knelpunten en kansen.

Resultaat

Medewerkers zijn aangestuurd, activiteiten worden volgens planning uitgevoerd, knelpunten en kansen zijn gesignaleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- plant en verdeelt werkzaamheden efficiënt en stelt hierbij de juiste prioriteiten;
- houdt bij het toewijzen van taken rekening met capaciteiten van medewerkers;
- geeft (nieuwe) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en constructieve feedback;
- motiveert (nieuwe) medewerkers op enthousiaste wijze om diens best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en hun eigen mening in te brengen;
- signaleert en bespreekt tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden;
- bewaakt nauwgezet de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- neemt zorgvuldig bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P7-K4-W3 Bewaakt de financiën

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar administreert en verwerkt gegevens in de financiële- en urenadministratie. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de omzet en bewaakt de budgetten en resultaten in relatie tot de begroting. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de financiële gegevens, maakt een financiële rapportage, bespreekt deze (indien van toepassing) met collega's of de eindverantwoordelijke en doet zo nodig een voorstel voor aanpassing.

Resultaat

De financiën zijn verwerkt, gemonitord en voorstellen voor aanpassing zijn indien nodig gedaan.

P7-K4-W3 Bewaakt de financiën

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt de financiële en urenadministratie nauwkeurig en volledig bij;
- verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat;
- controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens en resultaten;
- trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage;
- toont financieel bewustzijn;
- bespreekt de financiële resultaten tijdig met het management;
- stelt tijdig realistische en economisch aantrekkelijke financiële maatregelen voor.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

P7-K4-W4 Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de lokale en regionale recreatieve markt in kaart en maakt een overzicht van de zakelijke partners en (mogelijke) samenwerkingspartners zoals leveranciers, zakelijke dienstverleners, sponsormogelijkheden, ondernemersverenigingen en netwerkclubs. De beginnend beroepsbeoefenaar legt of onderhoudt contacten en bezoekt of organiseert activiteiten zoals een netwerkborrel of een culinair/sportief/cultureel evenement samen met een ander lokaal bedrijf.

Resultaat

Een overzicht van het zakelijke netwerk en (mogelijke) samenwerkingspartners is gemaakt, contacten zijn gelegd en/of onderhouden en activiteiten zijn bijgewoond/georganiseerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- legt proactief contacten;
- ziet, creëert en benut commerciële kansen effectief;
- past de communicatie aan op het doel en de doelgroep;
- presenteert zichzelf en de onderneming op representatieve wijze.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken

P7-K4-W5 Verzamelt en evalueert informatie en data

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt trends, ontwikkelingen en innovaties in het leisure vakgebied en de markt bij door verschillende online en offline bronnen te raadplegen, zoals (vak)bladen, websites, social media en beurzen. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en evalueert (periodiek) beschikbare informatie en data, zoals verkoopcijfers, klantinformatie en reviews. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt en interpreteert de informatie en brengt mogelijke kansen en bedreigingen in kaart.

Resultaat

Een actueel overzicht van trends en ontwikkelingen in het vakgebied met bijbehorende sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- houdt regelmatig actuele bronnen t.a.v. trends, ontwikkelingen en innovaties in het vakgebied bij;
- verzamelt doelgericht relevante en actuele informatie/data over de bedrijfsresultaten;
- toont vakdeskundigheid bij de beoordeling van de informatie;
- trekt logische conclusies ten aanzien van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen;
- brengt de verzamelde en beoordeelde informatie/data overzichtelijk en volledig in kaart.

P7-K4-W5 Verzamelt en evalueert informatie en data
De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P7-K4-W6 Optimaliseert het recreatieve aanbod en de dienstverlening
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar maakt met de verzamelde/beschikbare informatie een analyse van mogelijke commerciële kansen en risico's en onderzoekt de behoefte aan en kansen voor een nieuw recreatief product/dienst. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt dit naar een concreet plan voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen, de dienstverlening en/of de doorontwikkeling van het recreatieve commerciële aanbod, gericht op winstoptimalisatie en een verbetering van de guest journey.
Resultaat
Er is een concreet onderbouwd plan voor optimalisering van het recreatieve aanbod en de dienstverlening.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - analyseert relevante informatie/data grondig; - trekt logische conclusies t.a.v. commerciële kansen en risico’s; - ziet mogelijkheden voor verandering; - draagt actief en doelgericht verbetervoorstellen voor het aanbod en de dienstverlening aan; - formuleert het plan/de voorstellen voor verbetering helder en concreet; - toont commercieel bewustzijn. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P8 Ondernemer hospitality

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De ondernemer hospitality start en/of leidt een klein bedrijf of bedrijfsonderdeel, gericht op eten – drinken – slapen waarin de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. De ondernemer hospitality werkt een groot deel van de tijd mee in het bedrijf en is goed op de hoogte van de werkprocessen in alle afdelingen van het bedrijf waar die werkt.
Naast de operationele werkzaamheden, heeft de ondernemer hospitality de taak om de visie van het bedrijf te beschrijven, de daarbij behorende plannen en het daaruit voortvloeiend beleid te maken. Hierbij heeft de ondernemer hospitality de focus op de lange termijn. Denk aan financiële gezondheid, groei en ontwikkeling, risico- en verantwoordelijkheidsmanagement en netwerken.
Er is ook hierin een aantoonbare praktische component; de ondernemer hospitality maakt een vertaling van het gemaakte beleid naar de uitvoering in het bedrijf, kijkt of gewerkt wordt volgens gestelde maatstaven en of bijsturing nodig is.
Ook heeft de ondernemer hospitality een taak in het aansturen en begeleiden van medewerkers en voeren van bijbehorende gesprekken. De ondernemer hospitality is goed op de hoogte van de wet- en regelgeving rondom het hebben van een bedrijf (specifiek: hospitalitybedrijf), het hebben van personeel en de geldende wet- en regelgeving die daarbij hoort.

Wat personeelsmanagement betreft is er in toenemende mate aandacht voor boeien, binden en behouden van personeelsleden. De ondernemer hospitality dient diens bedrijf goed in de markt te kunnen zetten en om te gaan met de concurrentie. Ook is het opbouwen van relaties met zowel gasten, personeel als externe partijen essentieel op de lange termijn. Dit alles vraagt om een innovatieve en communicatieve houding.

Beroepsvereisten

Ja

Toelichting wettelijke beroepsvereisten

De ondernemer hospitality moet voldoen aan de wettelijke eisen die de wet stelt op het gebied van sociale hygiëne om een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne te krijgen.

De Alcoholwet verplicht leidinggevenden van een horeca-onderneming (en slijterijbedrijven) om voldoende kennis en inzicht te hebben op het gebied van sociale hygiëne, op grond van de eindtermen zoals beschreven in het Alcoholbesluit. Wanneer dit is aangetoond, wordt een Verklaring kennis en inzicht sociale hygiëne afgegeven.

Alcoholwet: https://wetten.overheid.nl/BWBR0002458/2025-02-12/
(artikel 8, lid 3, artikel 11c, artikel 11d, artikel 11e)
Alcoholbesluit: https://wetten.overheid.nl/BWBR0045211/2024-07-01/0
(artikel 4.1)

Bron wettelijke beroepsvereisten

VWS

P8-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke brede kennis en vaardigheden om gasten in het bedrijf te bedienen en hebben betrekking op productkennis en adviesvaardigheden, maar zijn ook gericht op uitvoering van vaktechnische werkzaamheden in hospitalitybedrijven. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, kunnen afwisselend op verschillende plaatsen in het bedrijf plaatsvinden, vaak op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten).
Tegelijkertijd is de beginnend beroepsbeoefenaar leidinggevende van de medewerkers waarmee wordt samengewerkt, als ondernemer verantwoordelijk voor de onderneming en moet dus kunnen schakelen tussen ondernemerschap, leidinggeven en samenwerken. De beleving en de (sociale en fysieke) veiligheid van zowel teamleden als gasten hebben topprioriteit. Negatieve reviews van (voormalig) personeelsleden en gasten kunnen het afbreukrisico verhogen door de reputatie van een bedrijf te schaden, wat kan leiden tot verlies van klanten en omzet.

P8-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult hierin een coördinerende, adviserende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling/vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, voor de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- kan methoden van voorraadbeheer toepassen
- kan inkoopstrategieën toepassen
- heeft brede kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit)
- kan advies-, onderhandelings- en verkoopgesprekken voeren
- kan de tafelsetting bepalen
- kan etiquette regels gebruiken
- kan instructievaardigheden toepassen
- kan een bestelling opnemen in een tweede MVT
- kan een bestelling opnemen in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek voeren over de gasttevredenheid/beleving/ervaring of wensen van de gast in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op de klacht in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op een klacht in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in een tweede MVT
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in een tweede MVT
- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in een tweede MVT
- heeft brede en specialistische kennis van bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften/normen op het gebied van veiligheid, kwaliteit, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden
- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen in de hospitality branche
- heeft brede kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft brede kennis van gangbare leveringscondities
- heeft brede kennis van producten, diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf
- heeft kennis van verschillende soorten klachten en procedures/methoden van klachtafhandeling
- kan borden lopen en bladlopen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen instellen en bedienen
- kan veiligheidsvoorzieningen voor een hospitalitybedrijf treffen
- kan een eenvoudig reserverings-/verkoop-/adviesgesprek voeren in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in het Engels
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in een tweede MVT
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in het Engels
- kan een klachtgesprek voeren met de klant in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in het Engels
- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in het Engels
- kan samenwerken met collega's
- kan verschillende gespreksmodellen en -technieken toepassen

P8-K1-W1 Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorkomende werkzaamheden uit in het primaire proces, gericht op de verkoop en dienstverlening. Afhankelijk van het soort bedrijf bedient de beginnend beroepsbeoefenaar gasten, geeft specifieke informatie of specialistisch advies, verleent service op maat of werkt mee bij activiteiten zoals een bedrijfsfeest of bruiloft. De beginnend beroepsbeoefenaar treedt op als visitekaartje en zorgt dat elke gast tijdens het bezoek aandacht krijgt. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de gasten en personeel/collega’s, houdt

P8-K1-W1 Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven

overzicht op het geheel en ondersteunt personeel/collega's door bij te springen wanneer en waar dat nodig is. De beginnend beroepsbeoefenaar motiveert personeel/collega's en geeft tips om de service te optimaliseren.
De beginnend beroepsbeoefenaar observeert houdt zicht op de verschillende processen binnen het bedrijf, en organiseert een goede afstemming tussen de met elkaar samenwerkende bedrijfsonderdelen (inclusief keuken).

Resultaat

De voorkomende werkzaamheden in het drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijf zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- voert de primaire werkzaamheden uit volgens de bedrijfsrichtlijnen;
- voert de primaire werkzaamheden snel, precies, bedreven en accuraat uit;
- draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan medewerkers;
- inventariseert actief en op vriendelijke wijze de wensen en behoeften van de gast;
- geeft gasten een op de persoon gerichte dienstverlening.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P8-K1-W2 Koopt producten en/of diensten in

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en bepaalt welke producten en/of diensten, zoals energie en/of producten, voor de onderneming in te kopen/ in te huren en zoekt uit welke financiële middelen ervoor nodig zijn. Hierbij betrekt die, afhankelijk van de situatie, informatie over en/of algemene voorwaarden van bijvoorbeeld een inkooporganisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert en onderzoekt onder andere potentiële leveranciers en samenwerkingspartners, vraagt offertes op, onderhandelt indien nodig over bijvoorbeeld prijs en kwaliteit en neemt een besluit tot inkopen en/of inhuren. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en evalueert de gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op juistheid, geldigheid en volledigheid, en berekent de gevolgen van de afspraken voor onder andere de planning en financiën voor de onderneming door.

Resultaat

Het inkoopproces is uitgevoerd waardoor er producten en/of diensten worden afgenomen tegen gunstige voorwaarden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert zorgvuldig inkooprelevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden;
- is steeds alert op commerciële kansen;
- vertaalt kansen in concrete acties en initiatieven;
- maakt weloverwogen afwegingen tussen kosten en baten;
- volgt procedures zorgvuldig en gestructureerd bij het plaatsen van een bestelling/inkooporder;
- brengt kritisch de voor- en nadelen van samenwerkingspartners in kaart;
- is erop gericht om het beste inkoopresultaat voor de onderneming te behalen;
- reflecteert objectief en kritisch op effecten van inkopen/inhuren op de ondernemingsdoelen;
- maakt zorgvuldig en consequent afwegingen tussen de kosten van en baten voor de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P8-K1-W3 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en behandelt klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) waar mogelijk een alternatief, upgrade, korting of

P8-K1-W3 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, doet waar mogelijk gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.
Resultaat
Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - signaleert tijdig klachten en zorgt voor een passende oplossing met gasttevredenheid als prioriteit; - controleert nauwkeurig of er aan de verwachtingen en wensen van de gast wordt voldaan; - analyseert beschikbare gegevens van de gastbeleving grondig; - maakt gasten attent op toekomstige mogelijkheden. De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P8-K2 Geeft leiding aan medewerkers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over capaciteiten en brede kennis en vaardigheden om effectief leiding te geven aan de medewerkers. De complexiteit van het leidinggeven wordt in belangrijke mate bepaald door de context waarin wordt gewerkt, de aanwezige deskundigheid en de samenwerking in het team. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met 'unieke' vraagstukken die om 'unieke' oplossingen vragen. Vraagstukken waarvoor deze zich gesteld ziet zijn bijvoorbeeld de benodigde capaciteit (die zich niet altijd laat voorspellen in de hospitality) en medewerkers die ondersteuning nodig hebben gericht op groei en ontwikkeling versus het behalen van bedrijfsdoelstellingen.
Negatieve reviews van gasten kunnen het afbreukrisico verhogen door de reputatie van een bedrijf te schaden, wat kan leiden tot verlies van klanten en omzet.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, coachende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de vestiging door het team of de verschillende bedrijfsonderdelen, voor de leidinggevende taken, de resultaten ervan en de kwaliteit daarvan. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe en legt over de uitvoering van de aansturende taken verantwoording af bij de ondernemer/manager.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van customer relation management
- kan instructietechnieken toepassen
- kan planningen opstellen
- heeft brede kennis van de invloed van de eigen professionele identiteit op het eigen handelen
- heeft brede kennis van voor de branche specifieke wettelijke regels met betrekking tot Arbo en gezondheid
- heeft brede kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- heeft brede kennis van de cao van de branche
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- kan devices en programma's hanteren om werkroosters te maken
- kan een werkbespreking organiseren en leiden
- kan observatievaardigheden toepassen
- kan reflectievaardigheden toepassen
- kan eenvoudige instructies geven en vragen daarover beantwoorden in het Engels
- heeft brede kennis van (commerciële) samenwerkingsvormen
- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van de arbeidsovereenkomsten
- heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van HR
- heeft brede kennis van leiderschapsstijlen
- heeft kennis van methodieken om zicht te hebben op de rol en competenties van medewerkers
- kan begeleidings- en coachingvaardigheden toepassen
- kan een begroting lezen en interpreteren
- kan gespreksvaardigheden toepassen

P8-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een personeelsplanning voor de korte en middellange termijn, informeert en instrueert medewerkers/collega's over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft invulling aan het onboarding/inwerkprogramma voor de bij de functie behorende werkzaamheden, instrueert medewerkers bij uit te voeren werkzaamheden. Daarbij ziet deze erop toe dat diens medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures, werkinstructies en/of de gemaakte afspraken. Indien nodig stuurt deze bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Daarbij past die de stijl van leidinggeven aan op de persoon en de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin. Relevante informatie legt die vast.

P8-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Resultaat

Medewerkers zijn aangestuurd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- plant en verdeelt werkzaamheden efficiënt en stelt hierbij de juiste prioriteiten;
- houdt bij het toewijzen van taken rekening met capaciteiten van medewerkers;
- geeft medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen en instructies;
- volgt de stappen van het onboardingprogramma (inwerkprogramma) bij nieuwe medewerkers;
- bewaakt nauwgezet de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning;
- signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden;
- neemt zorgvuldig bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P8-K2-W2 Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert medewerkers in hun functioneren, signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.
De beginnend beroepsbeoefenaar voert individuele gesprekken met medewerkers, formeel en informeel, prestatie- en ontwikkelingsgericht, spreekt hen gedurende het werk en geeft feedback. Hierin stuurt de beginnend beroepsbeoefenaar aan op de inhoudelijke eisen van het werk en coacht deze op de ontwikkelingsgerichte en welzijnsaspecten van de medewerker. In coachende gesprekken is er aandacht voor vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft input voor het ontwikkelingsplan en scholingsactiviteiten.
De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert ook op het eigen handelen in het aansturen en begeleiden van de medewerkers.

Resultaat

Medewerkers zijn ondersteund in hun ontwikkeling bij de uitvoering van hun taken. Formele gesprekken zijn gevoerd en op het eigen handelen is gereflecteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- moedigt medewerkers actief aan om veranderingen positief te benaderen en om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leerproces en ontwikkeling;
- geeft concrete op de persoon gerichte constructieve feedback;
- past coachingsstijl/leiderschapsstijl aan aan de (leerstijl) van de individuele medewerkers;
- luistert actief naar de zorgen, ideeën en feedback van diens medewerkers en neemt deze serieus.
- stimuleert medewerkers actief om zelfreflectie toe te passen om hun eigen ontwikkeling te bevorderen;
- toont begrip voor de individuele behoeften van medewerkers en past de ondersteuning daarop aan;
- stelt passende vragen om een dieper begrip van de situatie van medewerkers te krijgen;
- toont oprecht interesse in de ontwikkeling en welzijn van medewerkers door regelmatig te checken hoe het met ze gaat.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Omgaan met verandering en aanpassen

P8-K3 Onderneemt in de hospitality

Complexiteit

Ondernemerschap kent veel aspecten om uit te werken en om besluiten over te nemen, waarbij de sterke onderlinge samenhang de complexiteit vergroot. De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn divers van aard. Dit vraagt onder andere om brede en/of specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot het verzamelen van goede informatie over de markt, commercieel en financieel inzicht en veel kennis over wet- en regelgeving. De beginnend beroepsbeoefenaar kan inspelen op veranderende en deels onverwachte omstandigheden.
Afbreukrisico's die leiden tot reputatieschade en/of sluiting van het bedrijf en/of het onder druk zetten van de winstgevendheid kunnen ontstaan door negatieve klantbeoordelingen, het niet naleven van wet- en regelgeving en economische schommelingen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, is verantwoordelijk voor het takenpakket, voor het goed kunnen uitvoeren van de operationele werkzaamheden en de resultaten van het werk. Ook draagt die verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van de bedrijfsprocessen ten behoeve van het behalen van de ondernemersdoelstellingen. Hierbij heeft die een (beleids)bepalende en uitvoerende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan een SWOT-analyse opstellen
- heeft brede kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft brede kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft brede kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft brede kennis van een operationeel plan
- heeft kennis van gokken, alcohol, tabak en andere drugs; de effecten op lichaam en geest, (combi)gebruik en misbruik
- heeft kennis van het doel en de verschillende elementen van sociaal-hygiënisch beleid
- heeft kennis van het voorkomen van drugsgebruik en -handel
- heeft kennis van samenwerking met andere partijen zoals gemeente, politie, handhavers, collega-ondernemers
- heeft kennis van verschillende bedrijfs- en gastvrijheidsformules en de invloed daarvan op bepaalde doelgroepen
- heeft kennis van verschillende soorten overtredingen en bijbehorende sancties
- heeft kennis van verschillende soorten risicogedrag en de oorzaken
- kan aangeven wat er onder sociaal gedrag verstaan wordt
- kan aangeven welke eisen het Alcoholbesluit stelt aan leidinggevenden
- kan een definitie geven van het begrip sociale hygiëne
- kan regels en huisregels opstellen en handhaven
- kan risicogedrag herkennen en benoemen
- kan veiligheidscontroles uitvoeren
- kan voorlichting geven
- kan instructievaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van financiële stromen
- heeft brede kennis van het ondernemingsplan/het businessplan
- heeft brede kennis van het opstellen van een projectplan/activiteitenplan
- heeft brede kennis van methodes om gasttevredenheid te beoordelen
- heeft brede kennis van transport-, opslagmethodes en bewaarcondities van producten
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- kan een veilige werkomgeving creëren
- kan verkoopprijzen bepalen
- heeft brede kennis van verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft brede kennis van HR-beleid
- heeft brede kennis van wet- en regelgeving betreffende hospitality bedrijven (bijv. RIE, verbod plastic, brandveiligheid, roken en verslavende middelen, HR, arbeidstijdenwet, ziekte, scope 10 keuringen, verzekeringen)
- heeft brede kennis van bedrijfseconomie
- heeft brede kennis van de bedrijfsprocessen in de diverse afdelingen van de bedrijfsvoering
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van verdienmodellen
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van relevante markt, wet- en regelgeving
- heeft brede kennis van verbale en non-verbale communicatie en de relatie met gastgerichtheid

P8-K3 Onderneemt in de hospitality

- heeft brede kennis van verschillende analysemethoden
- heeft brede kennis van verschillende marketinginstrumenten
- heeft kennis van bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van brandveiligheid
- heeft kennis van deurbeleid en wettelijk geaccepteerde selectiecriteria
- heeft kennis van het bloedalcoholgehalte (BAG)
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met discriminatie
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met huisvredebreuk
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met problematisch gedrag en gebruik
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving waaronder de Alcoholwet, Alcoholbesluit, Arbeidsomstandighedenwet, Reclamecode alcoholhoudende dranken, Tabakswet, Opiumwet en gedoogbeleid, Wet op de kansspelen, Wegenverkeerswet, Omgevingswet, Wet gelijke behandeling, Grondwet artikel 1
- heeft kennis van verschillende doelgroepen en gedragskenmerken
- heeft specialistische kennis van manieren om inkomsten voor het bedrijf te verwerven
- kan aangeven wat er onder zedelijk gedrag verstaan wordt
- kan begroten en budgetteren
- kan benoemen welke veiligheidsvoorzieningen een horecabedrijf kan treffen
- kan doelgroep specifieke voorzieningen treffen
- kan een omschrijving geven van de slijters-/wijnhandelsmarkt en de verschillende formules
- kan een werkoverleg voeren
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan relevante commerciële calculaties uitvoeren
- kan samenwerken met collega's
- kan verschillende gespreksmodellen en -technieken toepassen

P8-K3-W1 Maakt het business plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een businessplan dat een uitgebreide blauwdruk biedt voor het starten en beheren van een hospitalitybedrijf. In dit plan beschrijft die onder andere visie, strategie, doelen en operationele richtlijnen van het bedrijf. In het plan is aandacht voor o.a. de bedrijfskenmerken, een beschrijving van het product of de dienst, een analyse van de markt en de concurrentie, de organisatiestructuur, marketing- en verkoopstrategieën. In het plan betrekt die onder andere het financiële plan en licht de uitgewerkte onderdelen met onderliggende processen in onderlinge samenhang toe. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft in het business plan vorm aan sociaal-hygiënisch beleid door beleids- en gedragsregels op te stellen en te implementeren, gericht op het bevorderen van een veilige, gezonde en respectvolle omgeving voor zowel gasten als medewerkers (regels voor verantwoord alcohol-/middelengebruik, afspraken over omgaan met agressie en geweld, inclusief procedures voor het omgaan met lastige gasten klanten en noodgevallen, huisregels en communicatie daarover met personeel en gasten).
De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het businessplan, analyseert de vermoedelijke impact en de mogelijke consequenties van keuzes voor de haalbaarheid en de uitvoerbaarheid. Indien nodig past die het businessplan aan. De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert het businessplan aan (ervarings)deskundigen, verzamelt feedback en gebruikt de feedback voor de doorontwikkeling van het businessplan.

Resultaat

Een onderbouwd en uitvoerbaar businessplan met beleids- en gedragsregels ten aanzien van sociale-hygiëne is gemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kijkt kritisch naar de haalbaarheid van het businessplan;
- formuleert meetbare uitdagende doelen;
- werkt alle onderdelen duidelijk, gestructureerd en concreet uit;
- trekt logische conclusies, maakt weloverwogen keuzes en onderbouwt deze helder;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- stelt heldere regels op ten aanzien van sociale hygiëne;
- presenteert het businessplan met vertrouwen;
- reflecteert realistisch en op basis van feiten/data.

P8-K3-W1 Maakt het business plan

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W2 Profileert, promoot en positioneert de onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie over uit te voeren marketing- en communicatievraagstukken en stelt criteria op waaraan een oplossing moet voldoen, passend bij diens bedrijf. Hierbij houdt die rekening met onder andere de gekozen marketing- en communicatiestrategie, de operationele doelstellingen en de in te zetten media. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt, eventueel in samenwerkingsverband, voorstellen voor marketing- en communicatie-activiteiten uit. Dit kan onder andere gaan om fysieke activiteiten zoals voorstellen voor voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal en het geven van feedback op concepten zoals een tekst of een drukproef. Ook kan het gaan om online activiteiten, zoals het samenstellen van een digitale nieuwsbrief, content voor een website en berichten voor social media en online marketing.

Resultaat

De onderneming is geprofileerd, gepromoot en gepositioneerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- communiceert helder en overtuigend over de voorgestelde marketing- en communicatieactiviteiten;
- identificeert kansen voor marketing- en communicatie-activiteiten die de doelstellingen van de organisatie ondersteunen;
- onderneemt actie om de concurrentiepositie van de organisatie te verbeteren door middel van effectieve marketing en promotie;
- zoekt actief naar manieren om de omzet te verhogen en klantloyaliteit te vergroten door middel van marketinginspanningen;
- past taalgebruik en toon aan om de boodschap aan te passen aan het publiek en de context;
- stemt de inhoud/boodschap af op het doel van de activiteit en op de doelgroep;
- neemt initiatief om samenwerkingsverbanden aan te gaan voor effectievere marketing- en communicatie-uitvoering.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W3 Maakt het HR-plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt een HR-plan op. Daarin beschrijft die de strategie, doelen en operationele plannen voor de onderneming op het gebied van HR en legt uit die hoe dit bewaakt en eventueel bijgesteld wordt. In het HR-plan neemt die alle processen van de medewerkersreis op, gebaseerd op de uitgangspunten die het bedrijf hanteert op het gebied van goed werkgeverschap. De beginnend beroepsbeoefenaar beschrijft onder andere hoe werknemers prettig kunnen werken in het bedrijf (in een sociaal en fysiek veilige werkomgeving), hoe de onboarding van nieuwe medewerkers en offboarding van vertrekkende medewerkers eruit ziet, het aannamebeleid, hoe de gesprekscyclus is vormgegeven, hoe het bedrijf omgaat met scholing, duurzame en variabele inzetbaarheid van medewerkers. Waar mogelijk, vertaalt beginnend beroepsbeoefenaar de onderdelen uit het HR-plan naar praktische producten, procedures of handreikingen voor uitvoering op de werkvloer.

Resultaat

Een bij het businessplan passend en praktisch uitvoerbaar HR-plan dat alle aspecten van de medewerkersreis bevat is gemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar
- stelt een haalbaar en bij medewerkers passend onboardingprogramma op;
- kan uitleggen welke vormen van arbeidsovereenkomsten van toepassing zijn binnen de geldende wet- en regelgeving;

P8-K3-W3 Maakt het HR-plan

- omschrijft de gesprekscyclus in heldere stappen;
- formuleert strategieën om medewerkers te scholen, motiveren en te behouden, passend bij de ondernemingsdoelstellingen;
- legt een uitvoerbaar offboardingproces voor vertrekkende medewerkers vast;
- stelt heldere regels op ten aanzien van sociale hygiëne.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Bedrijfsmatig handelen

P8-K3-W4 Maakt en bewaakt het financieel plan

Omschrijving

In aanvulling op/passend bij het businessplan, werkt de beginnend beroepsbeoefenaar een financieel plan voor de onderneming uit. Hierbij betrekt die onder andere de berekeningen van de verwachte uitgaven en inkomsten. Voorbeelden van belangrijke berekeningen zijn het omzetpotentieel, de benodigde omzet, de prijsstelling om tenminste quitte te kunnen spelen en, afhankelijk van de onderneming(svorm), de eventuele behoefte aan medewerkers. In het geval van benodigde investeringen of benodigde externe financiering verkent de beginnend beroepsbeoefenaar de mogelijkheden om financiering aan te trekken. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt het financiële plan onder andere op haalbaarheid en uitvoerbaarheid en stelt deze waar nodig bij.
Tijdens de bedrijfsuitoefening bewaakt de beginnend beroepsbeoefenaar de financiën. Dat doet die door financiële gegevens te analyseren, interpreteren en te vergelijken met de in het financieel plan gestelde doelen.
Indien nodig stuurt de beginnend beroepsbeoefenaar op aanpassingen (bijvoorbeeld op het gebied van personele inzet en personeelskosten, inkoopkosten, verkoopprijs) en voert deze door.

Resultaat

Er is een financieel plan gemaakt, dit wordt gemonitord en zo nodig bijgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- neemt duidelijke beslissingen over het financieel beleid van de onderneming en over risico's voor financiële kansen en bedreigingen van het bedrijf;
- schrijft een volledig en nauwkeurig financieel plan;
- past rekenregels en kengetallen toe bij het berekenen van de inkoopprijs en de btw, verkoopprijzen van producten en tarieven voor diensten;
- controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens en resultaten;
- trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W5 Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt het kwaliteitsbeleid voor het bedrijf op; dit omvat het geheel van maatregelen, procedures en richtlijnen die het bedrijf hanteert om de kwaliteit van producten en diensten te waarborgen en verbeteren. Hiertoe verzamelt beginnend beroepsbeoefenaar de benodigde informatie.
De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de hierbij behorende processen en procedures op de werkvloer en stimuleert kwaliteitsverbeteringen daarin. Het betreft bijvoorbeeld kwaliteitsstandaarden voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkvloer, maar kan ook gaan over gasttevredenheid (service, dienstverlening, aanbod en kwaliteit van producten, presentatie van producten, etc.) of tevredenheid van personeel. Ook investeren in opleiden en ontwikkelen van personeelsleden om te komen tot hoogwaardige service is onderdeel van de kwaliteitsbewaking.
De beginnend beroepsbeoefenaar beschrijft maatstaven voor de gewenste kwaliteit en manieren om deze te meten. Bijvoorbeeld middels inspecties of kwaliteitscontroles, diverse manieren om feedback op producten en diensten op te halen bij gasten of tevredenheid van medewerkers.
Daar waar nodig zet de beginnend beroepsbeoefenaar, in overleg met andere betrokkenen, acties en/of corrigerende maatregelen uit om bij te sturen.
De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt ervoor dat rapportages m.b.t. het kwaliteitsbeleid worden gedaan.

P8-K3-W5 Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Resultaat

Het kwaliteitsbeleid voor het (hospitality)bedrijf is beschreven, de kwaliteit is effectief bewaakt en behouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- formuleert duidelijke en begrijpelijke kwaliteitsdoelstellingen voor het bedrijf;
- documenteert nauwkeurig de resultaten van kwaliteitscontroles en -evaluaties;
- verzamelt systematisch feedback van gasten en collega's;
- reageert proactief op signalen van verminderde kwaliteit en onderneemt direct passende actie;
- evalueert regelmatig de gasttevredenheid en past het kwaliteitsbeleid aan om aan de verwachtingen te voldoen;
- motiveert en stimuleert het personeel om zich in te zetten voor het leveren van hoogwaardige producten en diensten;
- communiceert open en constructief met het personeel over kwaliteit gerelateerde zaken;
- houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de hospitality en past het kwaliteitsbeleid hierop aan om concurrentievoordeel te behouden;
- laat met regelmaat kwaliteitscontroles en -inspecties uitvoeren om ervoor te zorgen dat aan deze normen wordt voldaan.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W6 Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar deelt en bespreekt het sociaal-hygiënisch beleid met het personeel. De beginnend beroepsbeoefenaar instrueert personeel over de naleving en handhaving van het sociaal-hygiënisch beleid, ondersteunt bij de uitvoering en controleert op de naleving ervan. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft voorlichting en organiseert trainingen over het sociaal-hygiënisch beleid. De beginnend beroepsbeoefenaar legt gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit, spreekt ze aan op ongewenst gedrag, stimuleert gewenst gedrag en onderneemt actie wanneer iemand zich niet aan de regels houdt.

Resultaat

Het sociaal-hygiënisch beleid wordt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft duidelijke instructies over de naleving en controleert hier zorgvuldig op;
- handhaaft het beleid effectief en volgt nauwkeurig de regels op;
- is alert, proactief en onderneemt tijdig passende actie;
- treedt adequaat en consequent op bij overtredingen;
- geeft continu het goede voorbeeld en blijft rustig en respectvol in geval van confrontaties;
- kiest het juiste gespreksmodel en communiceert duidelijk en begrijpelijk.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Met druk en tegenslag omgaan

P8-K3-W7 Optimaliseert de bedrijfsvoering

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zoekt manieren om de efficiëntie, effectiviteit, productiviteit en winstgevendheid binnen diens bedrijf of afdeling te verbeteren. Hiertoe maakt die met de verzamelde/beschikbare informatie een analyse van de bestaande processen in het bedrijf en mogelijke verbeterpunten daarin. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt (commerciële) kansen en risico's voor de onderneming en de behoefte aan eventuele nieuwe producten/diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt dit naar een concreet plan met te nemen maatregelen om bedrijfsprocessen te optimaliseren en de dienstverlening en/of het commerciële aanbod door te ontwikkelen, gericht op winstmaximalisatie en een verbetering van de guest journey.
Dit omvat alle aspecten van de bedrijfsvoering, zoals marketing en promotie, kostenbeheer, voorraad- en inkoop

P8-K3-W7 Optimaliseert de bedrijfsvoering
strategieën, gebruik van technologie, duurzaamheid en nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid, menu-ontwikkeling en -innovatie.
Resultaat
Een concreet onderbouwd plan voor optimalisering van bedrijfsprocessen, inclusief aanbod en dienstverlening is geschreven.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante, actuele informatie/data; - kan de bedrijfs- of afdelingsprocessen helder in beeld brengen; - is alert op commerciële kansen voor een nieuw product/dienst; - onderzoekt uitgebreid de haalbaarheid voor een nieuw product/dienst; - komt proactief met nieuwe suggesties en ideeën; - geeft een heldere en duidelijke toelichting op nieuwe suggesties en ideeën; - werkt een haalbaar en realistisch voorstel uit dat aansluit bij behoeften van de klant/gast en kansen in de markt. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W8 Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de lokale en regionale recreatieve markt in kaart en maakt een overzicht van de zakelijke partners en (mogelijke) samenwerkingspartners zoals leveranciers, zakelijke dienstverleners, sponsormogelijkheden, ondernemersverenigingen en netwerkclubs. De beginnend beroepsbeoefenaar legt of onderhoudt contacten en bezoekt of organiseert activiteiten, zoals een netwerkborrel of een culinair/sportief/cultureel evenement samen met een ander lokaal bedrijf.
Resultaat
Een overzicht van het zakelijke netwerk en (mogelijke) samenwerkingspartners is gemaakt, contacten zijn gelegd en/of onderhouden en activiteiten zijn bijgewoond/georganiseerd.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - investeert actief in het opbouwen van contacten op verschillende niveaus binnen en buiten de organisatie; - gaat makkelijk met mensen van verschillende niveaus binnen de organisatie en verschillende organisaties om; - investeert in een lange termijn relatie; - gebruikt het eigen netwerk om organisatiegerichte doelen te bereiken; - onderneemt tijdig actie om ergernis of frustratie bij relaties te verminderen; - toont belangstelling voor de ideeën, opvattingen en standpunten van anderen; - maakt de eigen bedoelingen duidelijk in het contact met de ander. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen