samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Hospitality, tourism & leisure

Code 23425

» Medewerker hospitality (Code 27052)

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 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 9

1. Beroepsspecifieke onderdelen 9

B1-K1: Verleent gastvrijheid 10

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor 11

B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving 11

B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving 12

B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af 12

B1-K1-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden 13

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit 14

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen 15

B1-K2-W2: Ontvangt en neemt afscheid van gasten 15

B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt 15

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten 16

B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten 16

2. Generieke onderdelen 18

Profieldeel 19

P1: Medewerker hospitality 19

P1-K1: Bedient gasten 19

P1-K1-W1: Neemt bestellingen op en informeert 20

P1-K1-W2: Maakt bestellingen klaar 20

P1-K1-W3: Serveert bestellingen 21

P1-K1-W4: Werkt mee bij activiteiten en/of evenementen 21

Leeswijzer

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

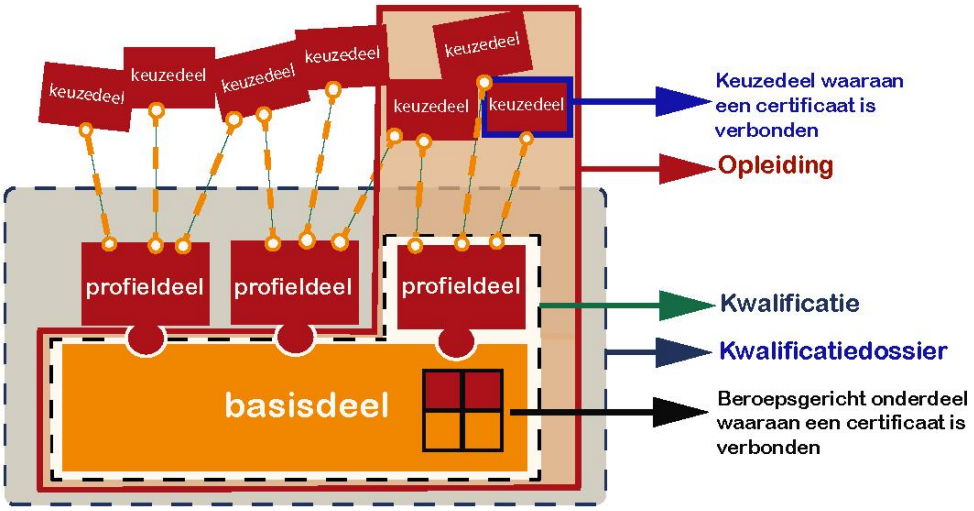
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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

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-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-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	Ondernemer hospitality		
P8-K3	Onderneemt in de hospitality	P8-K2-W2	Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling
		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.

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.

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
- 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

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.

Resultaat

De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid, in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

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;
- 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

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.

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.

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;

B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving

- 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.

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.

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.

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.

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;

B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af
- 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.

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.

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
- 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

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 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.

Resultaat

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

Voor Medewerker hospitality geldt aanvullend:
De instructies zijn opgevolgd.

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.

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 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.

B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten
Resultaat
Producten/diensten zijn verkocht of verhuurd. De transactie is afgehandeld volgens richtlijnen en eventuele gegevens zijn geregistreerd in het systeem.
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

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