samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

# Hospitality, tourism & leisure

## Code 23425

» Zelfstandig medewerker tourism (Code 27055)

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 ..... 17

**2. Generieke onderdelen** ..... 18

**Profieldeel** ..... 19

**P3: Zelfstandig medewerker tourism** ..... 19

P3-K1: Voert commerciële activiteiten uit ..... 19

P3-K1-W1: Promoot het (toeristisch) commerciële aanbod ..... 20

P3-K1-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af ..... 21

P3-K1-W3: Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit ..... 21

P3-K1-W4: Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten ..... 22

P3-K2: Verzorgt toeristische activiteiten ..... 23

P3-K2-W1: Stelt een toeristische activiteit samen ..... 23

P3-K2-W2: Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten ..... 24

# Leeswijzer

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

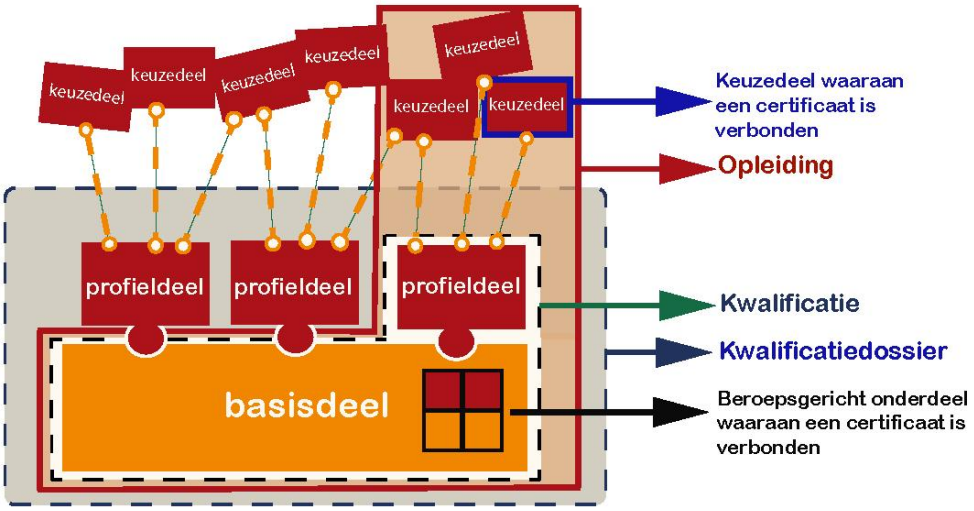
**Opbouw dossier**
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Zelfstandig medewerker tourism | 3 | Nee | vakopleiding | 4800 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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.<br><br>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.<br>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.<br><br>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).<br><br>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.<br><br>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.<br><br>* Waar in dit dossier 'gast' staat, kan ook klant, bezoeker, reiziger etc. worden gelezen.<br>** 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.<br><br>* 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 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.

*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 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.

*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 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

## B1-K1: Verleent gastvrijheid

- 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...'

## 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 Zelfstandig medewerker tourism 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 Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend:
Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.

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

*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 Zelfstandig medewerker tourism 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 Zelfstandig medewerker tourism 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 Zelfstandig medewerker tourism 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 Zelfstandig medewerker tourism 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

| B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af |
|---|
| 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:<br>- ruimt materialen, middelen en de werkplek netjes, veilig en milieubewust op;<br>- meldt en registreert relevante informatie zorgvuldig;<br>- werkt volgens bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving;<br>- stemt tijdig af met anderen.<br><br>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:<br>- verzamelt actief en doelgericht feedback over het eigen functioneren;<br>- geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback;<br>- schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren;<br>- formuleert proactief en doelgericht verbeterpunten.<br><br>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 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.

*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 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.

*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 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

## B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

- 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-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

| B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt |
|---|
| 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. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>- heeft een open, proactieve houding;<br>- gebruikt een stijl van communiceren die aansluit bij de bedrijfsrichtlijnen en het gastvrijheidsconcept;<br>- bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden;<br>- geeft prioriteit aan zorgen/problemen van gasten;<br>- biedt een passende oplossing;<br>- is alert op verbeterpunten;<br>- registreert verbeterpunten volgens de bedrijfsrichtlijnen;<br>- schakelt anderen tijdig in.<br><br>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 Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend:<br>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 Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend:<br>De instructies zijn opgevolgd. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>- blijft kalm en gefocust in stressvolle of gevaarlijke situaties;<br>- maakt een realistische afweging/inschatting en onderneemt snel passende actie;<br>- volgt veiligheidsregels en -voorschriften nauwkeurig op;<br>- communiceert helder en begrijpelijk;<br>- toont daadkracht;<br>- schakelt tijdig anderen in.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan |
| Voor Zelfstandig medewerker tourism geldt aanvullend:<br>- 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. |
| *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:<br>- checkt proactief de behoefte van de gast;<br>- doet de gast een passend aanbod;<br>- geeft volledige informatie over producten/diensten en voorwaarden;<br>- ziet en benut commerciële kansen effectief;<br>- stemt communicatie af op doel en doelgroep;<br>- communiceert helder;<br>- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.<br><br>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

## 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

## P3-K1 Voert commerciële activiteiten uit

- 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
- 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;

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

- 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. |
| *Resultaat* |
| Er is een concreet onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst ontwikkeld. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>- verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante, actuele informatie/data;<br>- is alert op commerciële kansen voor een nieuw product/dienst;<br>- onderzoekt uitgebreid de haalbaarheid voor een nieuw product/dienst of samen te stellen arrangement;<br>- komt proactief met nieuwe suggesties en ideeën;<br>- geeft een heldere en duidelijke toelichting op nieuwe suggesties en ideeën;<br>- werkt een haalbaar en realistisch voorstel uit dat aansluit bij behoeften van de klant/gast en kansen in de markt.<br><br>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