samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Hospitality, tourism & leisure

Code 23425

» Leidinggevende hospitality (Code 27056)

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 13

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 16

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

P5: Leidinggevende hospitality 19

P5-K1: Voert operationele werkzaamheden uit 19

P5-K1-W1: Werkt mee in drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijven 21

P5-K1-W2: Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten 21

P5-K1-W3: Bewaakt de voorraad 22

P5-K1-W4: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit 22

P5-K1-W5: Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf 23

P5-K2: Geeft leiding aan medewerkers 24

P5-K2-W1: Stuurt medewerkers aan 24

P5-K2-W2: Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling 25

P5-K2-W3: Stemt af met collega's 25

P5-K3: Stuurt bedrijfsprocessen aan 27

P5-K3-W1: Maakt en bewaakt het operationeel plan 27

P5-K3-W2: Implementeert het HR-beleid 28

P5-K3-W3: Implementeert en bewaakt het financieel beleid 28

P5-K3-W4: Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid 29

Leeswijzer

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

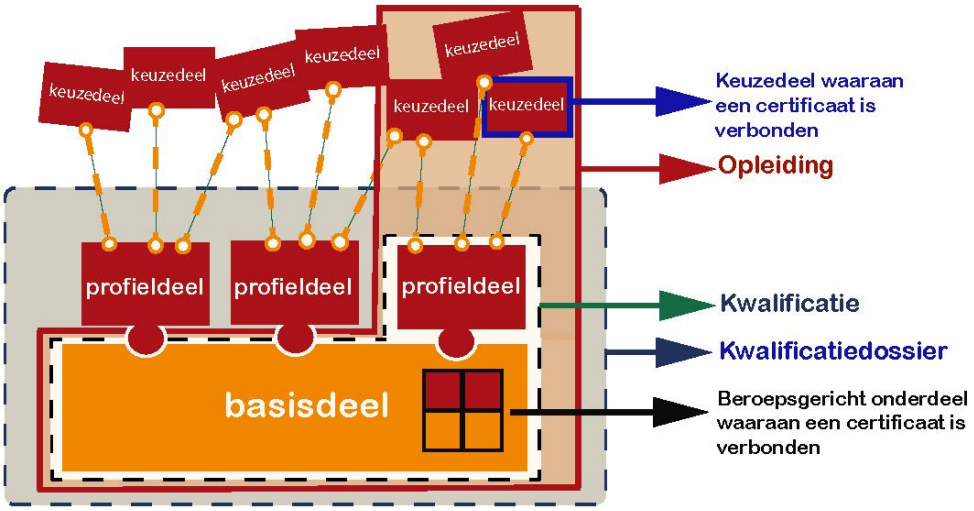
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Leidinggevende hospitality	4	Ja	middenkaderopleiding	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. 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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De leidinggevende hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende hospitality beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.

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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De leidinggevende hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende hospitality legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.

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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…'

B1-K1: Verleent gastvrijheid

- heeft brede kennis van groepsdynamiek
- heeft kennis van gangbare vaktermen in een tweede MVT
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in een tweede MVT
- kan werken met in de hospitality veelgebruikte materialen en middelen
- kan methoden van voorraadbeheer toepassen

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept, het commerciële aanbod van het bedrijf, de guest journey en de eigen plek in het geheel. De beginnend beroepsbeoefenaar plant de eigen werkzaamheden, brengt de nodige prioriteiten aan en stemt af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert apparatuur en/of systemen, verzamelt materialen en middelen om het werk te kunnen uitvoeren en maakt de werkplek en het persoonlijk voorkomen klaar voor het werk. Daarnaast achterhaalt de beginnend beroepsbeoefenaar informatie over de gasten en checkt of er bijzonderheden en/of openstaande acties zijn. Passen hieruit voortkomende werkzaamheden binnen diens takenpakket, dan voert de beginnend beroepsbeoefenaar deze uit, anders attendeert die collega's hierop.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt en verdeelt de werkzaamheden.

Resultaat

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

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De werkzaamheden zijn besproken en verdeeld.

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

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- wijst taken toe aan anderen passend bij de capaciteiten.

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

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de gast(en), toetst de beschikbare informatie en achterhaalt de specifieke wensen, verwachtingen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een optimale beleving door de gast aandacht te geven en in te spelen op diens wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar creëert sfeer (bijvoorbeeld door kaarsjes aan te steken, muziek aan te zetten, het aanbrengen van versiering), en neemt complimenten en klachten in ontvangst. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de tevredenheid door te letten op het gedrag van de gast en te reageren en/of in te spelen op feedback, verbale en/of non-verbale signalen. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt waar mogelijk extra service die past binnen de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden worden gesignaleerd. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar af met collega's.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar neemt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden in behandeling.

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

Resultaat

Er is een bijdrage aan een optimale beleving geleverd, afgestemd op de gast en in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn in behandeling genomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- toont oprechte interesse in gasten en luistert aandachtig;
- communiceert duidelijk en stemt communicatie af op doel en doelgroep;
- stemt de wensen, verwachtingen en behoeften adequaat af op de bedrijfsformule/het gastvrijheidsconcept;
- is vriendelijk en beleefd;
- checkt continu en proactief de klanttevredenheid;
- toont initiatief;
- gaat respectvol en adequaat om met diversiteit tussen mensen;
- reageert adequaat op signalen van de gast;
- gebruikt feedback als mogelijkheid om het eigen gedrag te veranderen;
- stemt tijdig af met anderen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- neemt aandachtig kennis van de situatie.

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

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving door (de eigen) grenzen aan te geven en anderen met respect te behandelen. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert preventief de veiligheid van materialen, middelen en voorzieningen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar maakt risicovolle en/of vervelende situaties en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar en onderneemt actie in geval van veiligheidsrisico's.

Resultaat

Er is een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
Risicovolle en/of vervelende situaties zijn besproken en in geval van veiligheidsrisico's is er actie ondernomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- behandelt anderen met respect;
- is alert op en herkent (mogelijk) risicogedrag of veiligheidsrisico's op tijd;
- geeft de (eigen) grenzen duidelijk aan;
- geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback;
- draagt actief en constructief bij aan een goede sfeer.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- maakt risicovolle en/of vervelende situaties bespreekbaar;
- stuurt op het minimaliseren van veiligheidsrisico's.

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

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

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens een standaardwerkwijze en bedrijfsformule, maar moet hierbinnen altijd rekening houden met de wensen en verwachtingen van de gast. Die kunnen onvoorspelbaar en divers zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis nodig om de diverse (standaard) werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het is belangrijk de gast goed en passend te woord te staan en de juiste service te bieden, om ervoor te zorgen dat de gast een volgende keer weer terugkomt. Slechte reviews of mond-tot-mondreclame en kunnen leiden tot minder gasten en daarmee inkomstenderving. Werkzaamheden vinden binnen en buiten kantoortijden plaats en zijn niet altijd exact vooruit te plannen; er kunnen zich situaties voordoen waarop de beginnend beroepsbeoefenaar (direct) dient in te spelen en er zijn regelmatig piekmomenten qua drukte. Dit vraagt om flexibiliteit van de beginnend beroepsbeoefenaar. Deze combinatie van factoren maakt het werk complex. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De leidinggevende hospitality combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende hospitality beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van een tweede moderne vreemde taal nodig.

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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De leidinggevende hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. Eventuele complexe problemen lost die zelfstandig op, maar zeer complexe zaken lost die in samenspraak met diens leidinggevende op. De leidinggevende hospitality legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.

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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…'
- kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels
- kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels
- kan korte, eenvoudige instructies geven in het Engels
- heeft specialistische kennis van het hospitality aanbod, verhoudingen en prijsopbouw

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan storytelling toepassen
- kan veilig werken
- kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in een tweede MVT
- kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in een tweede MVT
- kan de gast ontvangen en afscheid nemen van de gast in het Engels
- kan een betaling afhandelen in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in een tweede MVT
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels
- kan medeleven tonen aan een gast in een tweede MVT
- kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in een tweede MVT
- kan een reguliere, niet complexe betaling afhandelen in een tweede MVT
- kan medeleven tonen aan een gast in het Engels

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt reserveringen aan en verwerkt deze in het systeem. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de samenstelling van het gezelschap, de reden van het bezoek of de reis, en 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.

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

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.

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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt of er volgens een protocol gewerkt kan worden en maakt vervolgens een keuze voor een handelingswijze of protocol. De beginnend beroepsbeoefenaar deelt de bedachte handelingswijze/het protocol volgens de bedrijfsrichtlijnen, verdeelt taken over de medewerkers en geeft instructies.

Resultaat

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

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De handelingswijze of het protocol zijn gedeeld, taken zijn verdeeld en instructies gegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- blijft kalm en gefocust in stressvolle of gevaarlijke situaties;
- maakt een realistische afweging/inschatting en onderneemt snel passende actie;

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten

- 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 Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen;
- wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten;
- schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.

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.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar stimuleert bij-verkoop, door verkoopstrategieën toe te passen (up- en cross selling). De beginnend beroepsbeoefenaar is zich bewust van commerciële kansen, wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten, biedt alternatieven en doet zo mogelijk een commercieel aantrekkelijk aanbod. Bijvoorbeeld door speciale gerechten te suggereren, aanbiedingen of suggesties voor bijpassende drankjes te noemen, of door in te spelen op de gezondheidsvragen van de gast.

Resultaat

Producten/diensten zijn verkocht of verhuurd. De transactie is afgehandeld volgens richtlijnen en eventuele gegevens zijn geregistreerd in het systeem.

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
De bij-verkoop is gestimuleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- checkt proactief de behoefte van de gast;
- doet de gast een passend aanbod;
- geeft volledige informatie over producten/diensten en voorwaarden;
- ziet en benut commerciële kansen effectief;
- stemt communicatie af op doel en doelgroep;
- communiceert helder;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie.

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

Voor Leidinggevende hospitality geldt aanvullend:
- stemt het advies en het voorstel af op zowel de wensen en behoeften van de klant/gast als de (commerciële) belangen van het bedrijf;
- grijpt commerciële kansen.

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Engels (alleen voor niveau 4)

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

Profieldeel

P5 Leidinggevende hospitality

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

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

Beroepsvereisten

Ja

Toelichting wettelijke beroepsvereisten

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

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

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

Bron wettelijke beroepsvereisten

VWS

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

P5-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P5-K1-W2 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en behandelt klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) waar mogelijk een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige

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

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

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

P5-K1-W4 Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - geeft duidelijke instructies over de naleving en controleert hier zorgvuldig op; - handhaaft het beleid effectief en volgt nauwkeurig de regels op; - is alert, proactief en onderneemt tijdig passende actie; - treedt adequaat en consequent op bij overtredingen; - geeft continu het goede voorbeeld en blijft rustig en respectvol in geval van confrontaties; - kiest het juiste gespreksmodel en communiceert duidelijk en begrijpelijk. De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P5-K1-W5 Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar maakt met de verzamelde/beschikbare informatie/data een analyse van commerciële kansen en risico's en onderzoekt de behoefte aan en kansen voor een (nieuw) product/dienst dat nog niet in het assortiment zit. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt suggesties aan en vertaalt dit naar een voorstel voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen, de dienstverlening en/of de doorontwikkeling van het commerciële aanbod, gericht op winstoptimalisatie en een verbetering van de guest journey, aansluitend bij bedrijfsdoelstellingen op de langere termijn.
Resultaat
Een onderbouwd voorstel voor een nieuw of aangepast product/dienst.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - analyseert relevante informatie/data grondig; - trekt logische conclusies t.a.v. commerciële kansen en risico’s; - ziet mogelijkheden voor verandering; - draagt actief en doelgericht verbetervoorstellen voor het aanbod en de dienstverlening aan; - formuleert het plan/de voorstellen voor verbetering helder en concreet; - toont commercieel bewustzijn. De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

P5-K2 Geeft leiding aan medewerkers

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

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

P5-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

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

P5-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Resultaat

Medewerkers zijn aangestuurd.

Gedrag

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P5-K2-W3 Stemt af met collega's

Omschrijving

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

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

P5-K3 Stuurt bedrijfsprocessen aan

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

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

P5-K3-W1 Maakt en bewaakt het operationeel plan

Omschrijving

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

Resultaat

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

P5-K3-W1 Maakt en bewaakt het operationeel plan

Gedrag

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

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

P5-K3-W2 Implementeert het HR-beleid

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

P5-K3-W3 Implementeert en bewaakt het financieel beleid

Omschrijving

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

Resultaat

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

P5-K3-W3 Implementeert en bewaakt het financieel beleid

Gedrag

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

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

P5-K3-W4 Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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