samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Hospitality, tourism & leisure

Code 23425

» Leidinggevende tourism (Code 27058)

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

P6: Leidinggevende tourism 19

P6-K1: Voert commerciële activiteiten uit 19

P6-K1-W1: Promoot het (toeristisch)commerciële aanbod 20

P6-K1-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af 21

P6-K1-W3: Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit 21

P6-K1-W4: Ontwikkelt een voorstel voor (nieuwe) toeristische producten/diensten 22

P6-K2: Verzorgt toeristische activiteiten 23

P6-K2-W1: Stelt een toeristische activiteit samen 23

P6-K2-W2: Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten 24

P6-K3: Managet processen en medewerkers 25

P6-K3-W1: Maakt en bewaakt een operationeel plan 25

P6-K3-W2: Bewaakt processen en stuurt medewerkers aan 26

P6-K3-W3: Bewaakt de financiën 26

P6-K3-W4: Verzamelt en evalueert informatie en data 27

P6-K3-W5: Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening 27

Leeswijzer

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

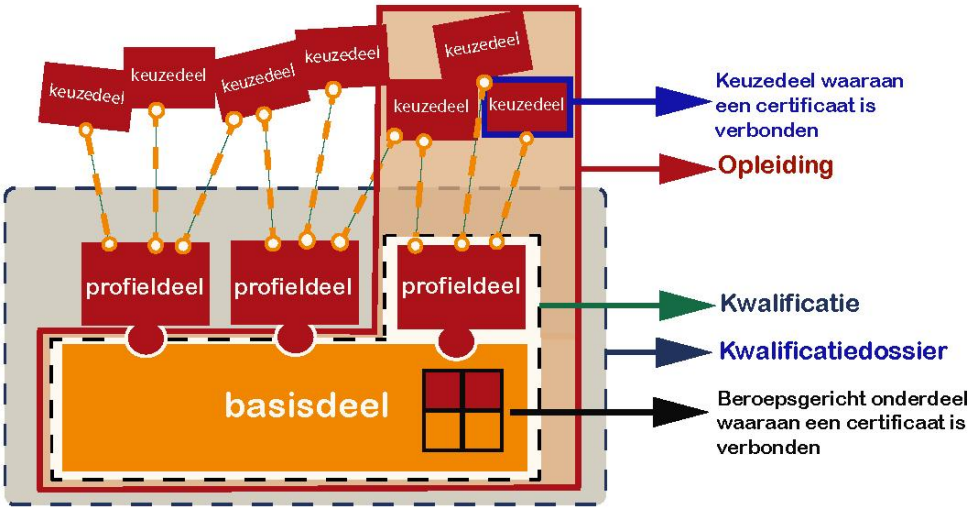
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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

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

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 tourism geldt aanvullend:
- kan eenvoudige standaardinformatie over het toeristische aanbod aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT

B1-K1: Verleent gastvrijheid

- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- heeft brede kennis van toeristische concepten, activiteiten, faciliteiten en dienstverlening
- kan werken met in tourism veelgebruikte materialen en middelen
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede 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.

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

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

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 tourism geldt aanvullend:
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in een tweede MVT
- heeft kennis van CRM-systemen
- heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...'
- heeft kennis van e-commerce

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

- heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand en reisverzekeringen
- heeft specialistische kennis van het toeristische aanbod, verhoudingen en prijsopbouw
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in een tweede MVT
- kan eenvoudige standaardinformatie over het toeristische aanbod of de locatie aan de klant/gast toelichten in een tweede MVT
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan standaardinformatie over het toeristische aanbod of de locatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven
- kan storytelling toepassen
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt reserveringen aan en verwerkt deze in het systeem. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de samenstelling van het gezelschap, de reden van het bezoek of de reis, en eventuele speciale wensen en bijzonderheden. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de details, vat de reservering samen, controleert de afspraken en bevestigt de reservering vervolgens aan de gast. Bij veranderingen wijzigt of annuleert de beginnend beroepsbeoefenaar de reserveringen, bevestigt dit en verwerkt dit in het systeem. Voorafgaand aan de reservering zorgt de beginnend beroepsbeoefenaar voor een herbevestiging aan de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt dat collega's op de hoogte zijn van de reserveringen en eventuele bijzonderheden.

Resultaat

De reserveringen zijn volgens afspraken verwerkt en relevante informatie is inzichtelijk voor collega's.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- inventariseert actief de wensen en bijzonderheden van de gast;
- controleert en verwerkt alle relevante informatie nauwkeurig en zorgvuldig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

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

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt contact met de gast(en), en heet ze welkom door ze te begroeten. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt eventuele opgegeven bijzonderheden en speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt de beginnend beroepsbeoefenaar de gasten (extra) benodigdheden en brengt hen naar hun bestemming/plaats of wijst ze de weg.
Na afloop van hun bezoek informeert de beginnend beroepsbeoefenaar naar de ervaring(en), bedankt voor het bezoek, wenst ze een goede voortzetting en stuurt indien van toepassing op vervolgbezoek.

Resultaat

De ontvangst en het afscheid zijn volgens het gastvrijheidsconcept verlopen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- is vriendelijk, hartelijk, geduldig en toont oprechte aandacht en interesse;
- stemt de service af op de wensen van de gast en de mogelijkheden;
- communiceert helder en begrijpelijk.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar staat de gast te woord en beantwoordt allerhande vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op voorkomende situaties en lost eventuele problemen op door service, een oplossing of een alternatief te bieden die past bij de specifieke wensen, behoeften en/of verwachtingen van de gast. Denk aan het geven van informatie, het omboeken naar een andere plek of het wijzigen van een bestelling. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele verbeterpunten en registreert deze. Indien van toepassing schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar anderen in.

Resultaat

Er is maatwerkservice geleverd (en de gast is tevreden) volgens richtlijnen van het bedrijf. Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en geregistreerd.

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

Resultaat

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

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

Gedrag

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

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten

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

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

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

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Engels (alleen voor niveau 4)

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

Profieldeel

P6 Leidinggevende tourism

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

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

Beroepsvereisten

Nee

P6-K1 Voert commerciële activiteiten uit

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan communicatievaardigheden toepassen (omnichannel)
- kan eenvoudige teksten zoals een korte zakelijke e-mail, informatief bericht, of promotietekst schrijven in het Engels
- kan standaard verkoopinformatie aan de klant/gast presenteren en toelichten in het Engels
- kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen

P6-K1 Voert commerciële activiteiten uit

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

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

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

Gedrag

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

Gedrag

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

De (financiële) administratie is op orde.

Gedrag

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

P6-K1-W3 Voert (financieel-)administratieve werkzaamheden uit
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

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

P6-K2 Verzorgt toeristische activiteiten

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

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

P6-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Omschrijving

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

Resultaat

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

P6-K2-W1 Stelt een toeristische activiteit samen

Gedrag

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

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

P6-K2-W2 Organiseert en begeleidt toeristische activiteiten

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P6-K3 Managet processen en medewerkers

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

P6-K3-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Omschrijving

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

P6-K3-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P6-K3-W2 Bewaakt processen en stuurt medewerkers aan

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P6-K3-W3 Bewaakt de financiën

Omschrijving

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

Resultaat

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

P6-K3-W3 Bewaakt de financiën

Gedrag

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

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

P6-K3-W4 Verzamelt en evalueert informatie en data

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

P6-K3-W5 Optimaliseert het (toeristisch) commerciële aanbod en de dienstverlening
De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen