samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

# Hospitality, tourism & leisure

## Code 23425

» Leidinggevende leisure (Code 27057)

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

**P7: Leidinggevende leisure** ..... 19

P7-K1: Verzorgt recreatieve activiteiten ..... 19

P7-K1-W1: Stelt een recreatieve activiteit/programma samen ..... 20

P7-K1-W2: Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit ..... 20

P7-K1-W3: Werkt mee in de horeca ..... 21

P7-K2: Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen ..... 22

P7-K2-W1: Beheert recreatievoorzieningen ..... 22

P7-K2-W2: Onderhoudt recreatievoorzieningen ..... 23

P7-K3: Voert commerciële activiteiten uit ..... 24

P7-K3-W1: Promoot het recreatieve aanbod ..... 24

P7-K3-W2: Voert aftersales uit en handelt klachten af ..... 25

P7-K3-W3: Voert administratieve werkzaamheden uit ..... 25

P7-K4: Managet processen en medewerkers ..... 26

P7-K4-W1: Maakt en bewaakt een operationeel plan ..... 26

P7-K4-W2: Stuurt recreatieve activiteitenprogramma's en medewerkers aan ..... 27

P7-K4-W3: Bewaakt de financiën ..... 27

P7-K4-W4: Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk ..... 28

P7-K4-W5: Verzamelt en evalueert informatie en data ..... 28

P7-K4-W6: Optimaliseert het recreatieve aanbod en de dienstverlening ..... 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.

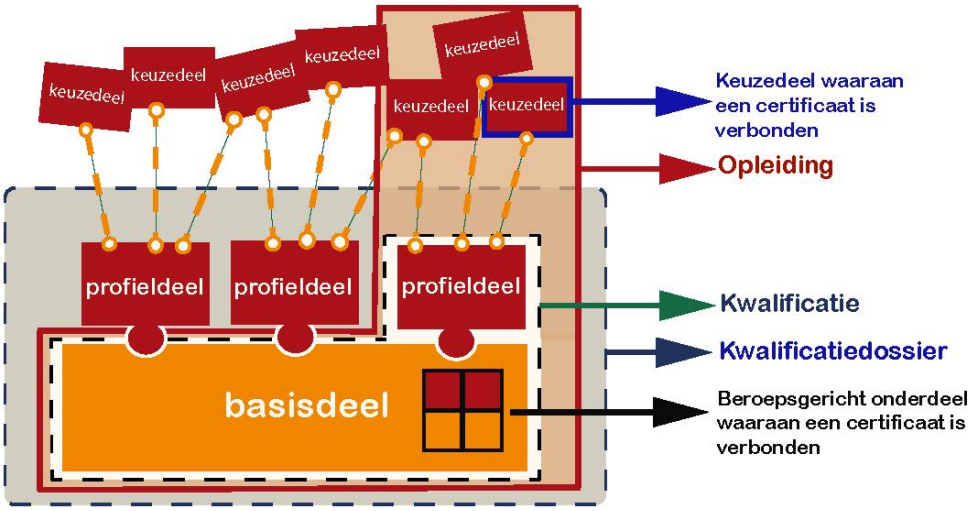
**Opbouw dossier**
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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

## B1-K1: Verleent gastvrijheid

*Complexiteit*

De complexiteit wordt bepaald door de wens van de gast; deze staat centraal. Maar geen gast en dus geen wens is hetzelfde. De beginnend beroepsbeoefenaar moet om kunnen gaan met de verschillende culturen, achtergronden en (regelmatig onvoorspelbare) wensen van gasten, en daarop in kunnen spelen door maatwerk te leveren en de gast – binnen de kaders van de bedrijfsformule – een optimale ervaring te geven.
De beginnend beroepsbeoefenaar voert standaard werkzaamheden uit, waarbij de diversiteit van de werkzaamheden groot is, wat betekent dat de beginnend beroepsbeoefenaar veel schakelt. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over relevante basiskennis en vaardigheden. De werktijden zijn wisselend; er wordt regelmatig in de avond, weekenden en nacht gewerkt, wat vraagt om flexibiliteit. Een negatieve ervaring van de gast betekent slechte reclame, wat imagoschade kan opleveren en negatieve financiële consequenties kan hebben. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig.

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

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

*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 leisure geldt aanvullend:
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- kan werken met in de leisure veelgebruikte materialen en middelen

## B1-K1: Verleent gastvrijheid

- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits
- heeft brede kennis van recreatieve concepten, activiteiten, faciliteiten en attracties
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...'

## 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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 leisure 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:<br>- ruimt materialen, middelen en de werkplek netjes, veilig en milieubewust op;<br>- meldt en registreert relevante informatie zorgvuldig;<br>- werkt volgens bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving;<br>- stemt tijdig af met anderen.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren |

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

## B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

*Complexiteit*

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

Voor Leidinggevende leisure geldt aanvullend:
De leidinggevende leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht en kan de complexe reserveringen, vragen en verkopen/verhuren afhandelen. De vraagstukken die zich aandienen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De leidinggevende leisure beschikt daarbij over relevante brede en/of specialistische kennis en vaardigheden en is flexibel in het combineren en toepassen daarvan. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van het Duits 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 leisure geldt aanvullend:
De leidinggevende leisure heeft een coördinerende, controlerende en aansturende rol, is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De leidinggevende leisure legt in voorkomende gevallen verantwoording af aan een manager/eindverantwoordelijke.

*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 leisure geldt aanvullend:
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Duits
- heeft kennis van CRM-systemen
- heeft kennis van de toegankelijkheidsaspecten van het aanbod
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van...'
- heeft kennis van e-leisure
- heeft kennis van koopbehoeften en koopmotieven
- heeft kennis van voor de (online) verkoop geldende wet- en regelgeving waaronder AVG, consumentenrecht, Wet Koop op Afstand

## B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

- heeft specialistische kennis van het recreatieve aanbod, verhoudingen en prijsopbouw
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Duits
- kan eenvoudige standaardinformatie over de locatie, het recreatieve aanbod of een route aan de gast geven in het Duits
- kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels
- kan standaardinformatie over de locatie of het recreatieve programma aan de gast geven in het Engels
- kan storytelling toepassen
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in het Engels

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

*Resultaat*

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

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

## 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

## P7 Leidinggevende leisure

*Mbo-niveau*

4

*Typering van het beroep*

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

*Beroepsvereisten*

Nee

## P7-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

*Complexiteit*

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

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

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

*Vakkennis en vaardigheden*

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

## P7-K1 Verzorgt recreatieve activiteiten

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

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

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

## P7-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

## P7-K1-W2 Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie;
- stemt communicatie af op doel en doelgroep;
- maakt verantwoord en adequaat gebruik van materialen en middelen;
- is alert op mogelijke risico's;
- betrekt de gasten actief bij de uitvoering;
- bewaakt zorgvuldig de grenzen en veiligheid;
- controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Presenteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## P7-K1-W3 Werkt mee in de horeca

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

De horecawerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.

*Gedrag*

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

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

## P7-K2 Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen

*Complexiteit*

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

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

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

*Vakkennis en vaardigheden*

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

## P7-K2-W1 Beheert recreatievoorzieningen

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

## P7-K2-W1 Beheert recreatievoorzieningen

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

## P7-K2-W2 Onderhoudt recreatievoorzieningen

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

## P7-K3 Voert commerciële activiteiten uit

*Complexiteit*

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

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

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

*Vakkennis en vaardigheden*

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

## P7-K3-W1 Promoot het recreatieve aanbod

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

Het actuele recreatieve aanbod is online en offline gepromoot.

*Gedrag*

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

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

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

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.

*Gedrag*

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

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

## P7-K3-W3 Voert administratieve werkzaamheden uit

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

De administratie is op orde.

*Gedrag*

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

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

## P7-K4 Managet processen en medewerkers

*Complexiteit*

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

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

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

*Vakkennis en vaardigheden*

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

## P7-K4-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

*Omschrijving*

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

## P7-K4-W1 Maakt en bewaakt een operationeel plan

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

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

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

## P7-K4-W3 Bewaakt de financiën

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

## P7-K4-W3 Bewaakt de financiën

*Gedrag*

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

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

## P7-K4-W4 Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

## P7-K4-W5 Verzamelt en evalueert informatie en data

*Omschrijving*

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

*Resultaat*

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

*Gedrag*

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

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

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