samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Hospitality, tourism & leisure

Code 23425

» Ondernemer hospitality (Code 27059)

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

P8: Ondernemer hospitality 19

P8-K1: Voert operationele werkzaamheden uit 19

P8-K1-W1: Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven 21

P8-K1-W2: Koopt producten en/of diensten in 21

P8-K1-W3: Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten 22

P8-K2: Geeft leiding aan medewerkers 23

P8-K2-W1: Stuurt medewerkers aan 23

P8-K2-W2: Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling 24

P8-K3: Onderneemt in de hospitality 25

P8-K3-W1: Maakt het business plan 26

P8-K3-W2: Profileert, promoot en positioneert de onderneming 27

P8-K3-W3: Maakt het HR-plan 27

P8-K3-W4: Maakt en bewaakt het financieel plan 28

P8-K3-W5: Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid 28

P8-K3-W6: Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit 29

P8-K3-W7: Optimaliseert de bedrijfsvoering 29

P8-K3-W8: Onderhoudt zakelijke relaties/netwerk 30

Leeswijzer

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

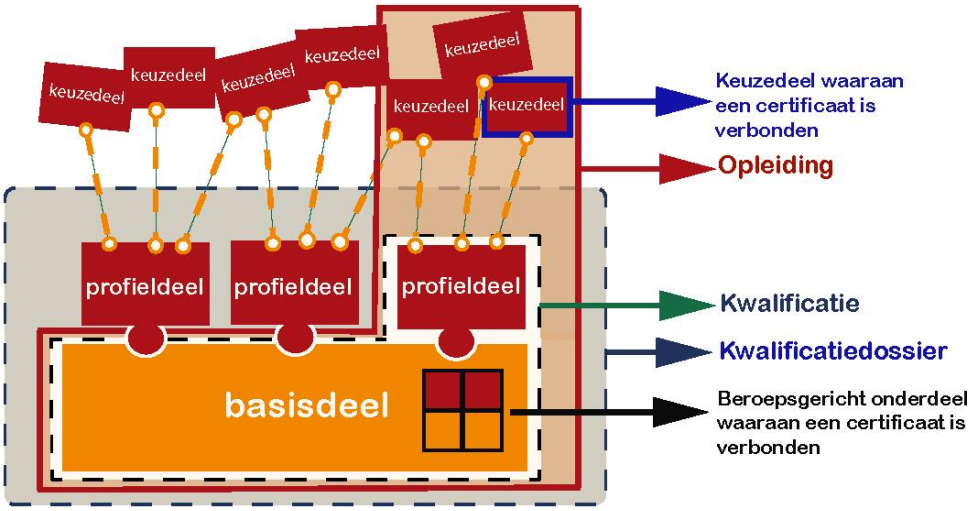
Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Ondernemer hospitality	4	Ja	middenkaderopleiding	6400

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen.

Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend:
De ondernemer hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten. De ondernemer hospitality legt in specifieke situaties 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 Ondernemer hospitality geldt aanvullend:
- heeft kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…'

B1-K1: Verleent gastvrijheid

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

B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor

Omschrijving

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

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

Resultaat

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

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- verzamelt actief informatie over het bedrijf, de werkuitvoering en de gasten;
- plant de werkzaamheden in een logische volgorde;
- kiest de juiste materialen en middelen;
- ziet er representatief uit;
- stemt effectief af met collega's;
- werkt accuraat, snel en netjes.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

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

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

Omschrijving

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

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

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

Resultaat

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

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

Gedrag

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

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

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

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

Omschrijving

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

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

Resultaat

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

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

Gedrag

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

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

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

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

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

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

Complexiteit

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

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen.

Voor Ondernemer hospitality geldt aanvullend:
De ondernemer hospitality is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering op operationeel, tactisch en strategisch niveau en voor het behalen van de gestelde doelen en (commercieel) positieve resultaten.

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 Ondernemer hospitality geldt aanvullend:
- kan een kort, eenvoudig klant- of verkoopgesprek voeren in een tweede MVT
- alle kennisitems uit de basis, maar dan op niveau 'heeft brede kennis van…'
- kan een kort, eenvoudig dagelijks gesprek voeren met een gast in het Engels
- kan bij calamiteiten de vooraf ingestudeerde procedure/acties verwoorden in het Engels
- kan een gast verwijzen naar een collega in het Engels
- kan korte, eenvoudige instructies geven in het Engels
- heeft specialistische kennis van het hospitality aanbod, verhoudingen en prijsopbouw
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan storytelling toepassen

B1-K2: Voert hospitality werkzaamheden uit

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

B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

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

Omschrijving

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

Resultaat

De ontvangst en het afscheid zijn volgens het gastvrijheidsconcept verlopen.

Gedrag

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

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

Resultaat

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

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- blijft kalm en gefocust in stressvolle of gevaarlijke situaties;
- maakt een realistische afweging/inschatting en onderneemt snel passende actie;
- 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 Ondernemer hospitality geldt aanvullend:
- neemt bij incidenten en calamiteiten duidelijke beslissingen;
- wijst taken toe aan medewerkers passend bij de capaciteiten;
- schrijft concreet voor wat er moet gebeuren en wanneer.

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

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt of verhuurt producten en/of diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de keuzemogelijkheden, denkt mee met de gast, geeft tips en suggesties. De beginnend beroepsbeoefenaar doet een aanbod dat aansluit op de specifieke wensen en behoeften van de gast, maakt indien van toepassing een prijsberekening, licht het voorstel toe, beantwoordt eventuele vragen en biedt desgewenst een alternatief aan. De beginnend beroepsbeoefenaar rondt de transactie af en registreert zo nodig gegevens in het systeem.

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

P8 Ondernemer hospitality

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De ondernemer hospitality start en/of leidt een klein bedrijf of bedrijfsonderdeel, gericht op eten – drinken – slapen waarin de dienstverlening en activiteiten tijdens het verblijf centraal staan. De ondernemer hospitality werkt een groot deel van de tijd mee in het bedrijf en is goed op de hoogte van de werkprocessen in alle afdelingen van het bedrijf waar die werkt.
Naast de operationele werkzaamheden, heeft de ondernemer hospitality de taak om de visie van het bedrijf te beschrijven, de daarbij behorende plannen en het daaruit voortvloeiend beleid te maken. Hierbij heeft de ondernemer hospitality de focus op de lange termijn. Denk aan financiële gezondheid, groei en ontwikkeling, risico- en verantwoordelijkheidsmanagement en netwerken.
Er is ook hierin een aantoonbare praktische component; de ondernemer hospitality maakt een vertaling van het gemaakte beleid naar de uitvoering in het bedrijf, kijkt of gewerkt wordt volgens gestelde maatstaven en of bijsturing nodig is.
Ook heeft de ondernemer hospitality een taak in het aansturen en begeleiden van medewerkers en voeren van bijbehorende gesprekken. De ondernemer hospitality is goed op de hoogte van de wet- en regelgeving rondom het hebben van een bedrijf (specifiek: hospitalitybedrijf), het hebben van personeel en de geldende wet- en regelgeving die daarbij hoort.

Wat personeelsmanagement betreft is er in toenemende mate aandacht voor boeien, binden en behouden van personeelsleden. De ondernemer hospitality dient diens bedrijf goed in de markt te kunnen zetten en om te gaan met de concurrentie. Ook is het opbouwen van relaties met zowel gasten, personeel als externe partijen essentieel op de lange termijn. Dit alles vraagt om een innovatieve en communicatieve houding.

Beroepsvereisten

Ja

Toelichting wettelijke beroepsvereisten

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

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

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

Bron wettelijke beroepsvereisten

VWS

P8-K1 Voert operationele werkzaamheden uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke brede kennis en vaardigheden om gasten in het bedrijf te bedienen en hebben betrekking op productkennis en adviesvaardigheden, maar zijn ook gericht op uitvoering van vaktechnische werkzaamheden in hospitalitybedrijven. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, kunnen afwisselend op verschillende plaatsen in het bedrijf plaatsvinden, vaak op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten).
Tegelijkertijd is de beginnend beroepsbeoefenaar leidinggevende van de medewerkers waarmee wordt samengewerkt, als ondernemer verantwoordelijk voor de onderneming en moet dus kunnen schakelen tussen

ondernemerschap, leidinggeven en samenwerken. De beleving en de (sociale en fysieke) veiligheid van zowel teamleden als gasten hebben topprioriteit. Negatieve reviews van (voormalig) personeelsleden en gasten kunnen het afbreukrisico verhogen door de reputatie van een bedrijf te schaden, wat kan leiden tot verlies van klanten en omzet.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult hierin een coördinerende, adviserende en faciliterende rol. Deze is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling/vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf, voor de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van diens werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in het Engels
- kan methoden van voorraadbeheer toepassen
- kan inkoopstrategieën toepassen
- heeft brede kennis van eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken en voedingsproducten
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de branche (o.a. personalisatie, authenticiteit)
- kan advies-, onderhandelings- en verkoopgesprekken voeren
- kan de tafelsetting bepalen
- kan etiquette regels gebruiken
- kan instructievaardigheden toepassen
- kan een bestelling opnemen in een tweede MVT
- kan een bestelling opnemen in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek voeren over de gasttevredenheid/beleving/ervaring of wensen van de gast in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op de klacht in een tweede MVT
- kan een eerste reactie geven op een klacht in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in een tweede MVT
- kan gasten vragen naar specifieke of bijzondere (dieet)wensen in een tweede MVT
- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in een tweede MVT
- heeft brede en specialistische kennis van bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften/normen op het gebied van veiligheid, kwaliteit, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden
- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen in de hospitality branche
- heeft brede kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft brede kennis van gangbare leveringscondities
- heeft brede kennis van producten, diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf
- heeft kennis van verschillende soorten klachten en procedures/methoden van klachtafhandeling
- kan borden lopen en bladlopen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen instellen en bedienen
- kan veiligheidsvoorzieningen voor een hospitalitybedrijf treffen
- kan een eenvoudig reserverings-/verkoop-/adviesgesprek voeren in het Engels
- kan een eenvoudige gestandaardiseerde schriftelijke reactie geven op een klacht of vraag in het Engels
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in een tweede MVT
- kan een gast aanspreken op diens gedrag in het Engels
- kan een klachtgesprek voeren met de klant in het Engels
- kan een korte eenvoudige tekst schrijven voor een product/dienst van het bedrijf in het Engels
- kan vooraf ingestudeerde informatie over menu/producten/diensten presenteren in het Engels
- kan samenwerken met collega's
- kan verschillende gespreksmodellen en -technieken toepassen

P8-K1-W1 Werkt mee in drank-, spijs- en/of logiesverstrekkende bedrijven

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P8-K1-W2 Koopt producten en/of diensten in

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en bepaalt welke producten en/of diensten, zoals energie en/of producten, voor de onderneming in te kopen/ in te huren en zoekt uit welke financiële middelen ervoor nodig zijn. Hierbij betrekt die, afhankelijk van de situatie, informatie over en/of algemene voorwaarden van bijvoorbeeld een inkooporganisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert en onderzoekt onder andere potentiële leveranciers en samenwerkingspartners, vraagt offertes op, onderhandelt indien nodig over bijvoorbeeld prijs en kwaliteit en neemt een besluit tot inkopen en/of inhuren. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en evalueert de gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op juistheid, geldigheid en volledigheid, en berekent de gevolgen van de afspraken voor onder andere de planning en financiën voor de onderneming door.

Resultaat

Het inkoopproces is uitgevoerd waardoor er producten en/of diensten worden afgenomen tegen gunstige voorwaarden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- analyseert zorgvuldig inkooprelevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden;
- is steeds alert op commerciële kansen;
- vertaalt kansen in concrete acties en initiatieven;
- maakt weloverwogen afwegingen tussen kosten en baten;
- volgt procedures zorgvuldig en gestructureerd bij het plaatsen van een bestelling/inkooporder;
- brengt kritisch de voor- en nadelen van samenwerkingspartners in kaart;
- is erop gericht om het beste inkoopresultaat voor de onderneming te behalen;
- reflecteert objectief en kritisch op effecten van inkopen/inhuren op de ondernemingsdoelen;
- maakt zorgvuldig en consequent afwegingen tussen de kosten van en baten voor de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P8-K1-W3 Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt en behandelt klachten. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) waar mogelijk een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige producten/diensten, doet waar mogelijk gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.
Resultaat
Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - signaleert tijdig klachten en zorgt voor een passende oplossing met gasttevredenheid als prioriteit; - controleert nauwkeurig of er aan de verwachtingen en wensen van de gast wordt voldaan; - analyseert beschikbare gegevens van de gastbeleving grondig; - maakt gasten attent op toekomstige mogelijkheden. De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P8-K2 Geeft leiding aan medewerkers

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

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

P8-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Omschrijving

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

P8-K2-W1 Stuurt medewerkers aan

Resultaat

Medewerkers zijn aangestuurd.

Gedrag

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

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

P8-K2-W2 Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

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

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

P8-K3 Onderneemt in de hospitality

Complexiteit

Ondernemerschap kent veel aspecten om uit te werken en om besluiten over te nemen, waarbij de sterke onderlinge samenhang de complexiteit vergroot. De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn divers van aard. Dit vraagt onder andere om brede en/of specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot het verzamelen van goede informatie over de markt, commercieel en financieel inzicht en veel kennis over wet- en regelgeving. De beginnend beroepsbeoefenaar kan inspelen op veranderende en deels onverwachte omstandigheden.
Afbreukrisico's die leiden tot reputatieschade en/of sluiting van het bedrijf en/of het onder druk zetten van de winstgevendheid kunnen ontstaan door negatieve klantbeoordelingen, het niet naleven van wet- en regelgeving en economische schommelingen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, is verantwoordelijk voor het takenpakket, voor het goed kunnen uitvoeren van de operationele werkzaamheden en de resultaten van het werk. Ook draagt die verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van de bedrijfsprocessen ten behoeve van het behalen van de ondernemersdoelstellingen. Hierbij heeft die een (beleids)bepalende en uitvoerende rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan feedbackvaardigheden toepassen
- kan een SWOT-analyse opstellen
- heeft brede kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft brede kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft brede kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft brede kennis van een operationeel plan
- heeft kennis van gokken, alcohol, tabak en andere drugs; de effecten op lichaam en geest, (combi)gebruik en misbruik
- heeft kennis van het doel en de verschillende elementen van sociaal-hygiënisch beleid
- heeft kennis van het voorkomen van drugsgebruik en -handel
- heeft kennis van samenwerking met andere partijen zoals gemeente, politie, handhavers, collega-ondernemers
- heeft kennis van verschillende bedrijfs- en gastvrijheidsformules en de invloed daarvan op bepaalde doelgroepen
- heeft kennis van verschillende soorten overtredingen en bijbehorende sancties
- heeft kennis van verschillende soorten risicogedrag en de oorzaken
- kan aangeven wat er onder sociaal gedrag verstaan wordt
- kan aangeven welke eisen het Alcoholbesluit stelt aan leidinggevenden
- kan een definitie geven van het begrip sociale hygiëne
- kan regels en huisregels opstellen en handhaven
- kan risicogedrag herkennen en benoemen
- kan veiligheidscontroles uitvoeren
- kan voorlichting geven
- kan instructievaardigheden toepassen
- heeft brede kennis van financiële stromen
- heeft brede kennis van het ondernemingsplan/het businessplan
- heeft brede kennis van het opstellen van een projectplan/activiteitenplan
- heeft brede kennis van methodes om gasttevredenheid te beoordelen
- heeft brede kennis van transport-, opslagmethodes en bewaarcondities van producten
- heeft brede kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- kan een veilige werkomgeving creëren
- kan verkoopprijzen bepalen
- heeft brede kennis van verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft brede kennis van HR-beleid
- heeft brede kennis van wet- en regelgeving betreffende hospitality bedrijven (bijv. RIE, verbod plastic, brandveiligheid, roken en verslavende middelen, HR, arbeidstijdenwet, ziekte, scope 10 keuringen, verzekeringen)
- heeft brede kennis van bedrijfseconomie
- heeft brede kennis van de bedrijfsprocessen in de diverse afdelingen van de bedrijfsvoering
- heeft brede kennis van kenmerken en eigenschappen van verdienmodellen
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van relevante markt, wet- en regelgeving
- heeft brede kennis van verbale en non-verbale communicatie en de relatie met gastgerichtheid

P8-K3 Onderneemt in de hospitality

- heeft brede kennis van verschillende analysemethoden
- heeft brede kennis van verschillende marketinginstrumenten
- heeft kennis van bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van brandveiligheid
- heeft kennis van deurbeleid en wettelijk geaccepteerde selectiecriteria
- heeft kennis van het bloedalcoholgehalte (BAG)
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met discriminatie
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met huisvredebreuk
- heeft kennis van het voorkomen van en omgaan met problematisch gedrag en gebruik
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving waaronder de Alcoholwet, Alcoholbesluit, Arbeidsomstandighedenwet, Reclamecode alcoholhoudende dranken, Tabakswet, Opiumwet en gedoogbeleid, Wet op de kansspelen, Wegenverkeerswet, Omgevingswet, Wet gelijke behandeling, Grondwet artikel 1
- heeft kennis van verschillende doelgroepen en gedragskenmerken
- heeft specialistische kennis van manieren om inkomsten voor het bedrijf te verwerven
- kan aangeven wat er onder zedelijk gedrag verstaan wordt
- kan begroten en budgetteren
- kan benoemen welke veiligheidsvoorzieningen een horecabedrijf kan treffen
- kan doelgroep specifieke voorzieningen treffen
- kan een omschrijving geven van de slijters-/wijnhandelsmarkt en de verschillende formules
- kan een werkoverleg voeren
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan relevante commerciële calculaties uitvoeren
- kan samenwerken met collega's
- kan verschillende gespreksmodellen en -technieken toepassen

P8-K3-W1 Maakt het business plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een businessplan dat een uitgebreide blauwdruk biedt voor het starten en beheren van een hospitalitybedrijf. In dit plan beschrijft die onder andere visie, strategie, doelen en operationele richtlijnen van het bedrijf. In het plan is aandacht voor o.a. de bedrijfskenmerken, een beschrijving van het product of de dienst, een analyse van de markt en de concurrentie, de organisatiestructuur, marketing- en verkoopstrategieën. In het plan betrekt die onder andere het financiële plan en licht de uitgewerkte onderdelen met onderliggende processen in onderlinge samenhang toe. De beginnend beroepsbeoefenaar geeft in het business plan vorm aan sociaal-hygiënisch beleid door beleids- en gedragsregels op te stellen en te implementeren, gericht op het bevorderen van een veilige, gezonde en respectvolle omgeving voor zowel gasten als medewerkers (regels voor verantwoord alcohol-/middelengebruik, afspraken over omgaan met agressie en geweld, inclusief procedures voor het omgaan met lastige gasten klanten en noodgevallen, huisregels en communicatie daarover met personeel en gasten).
De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het businessplan, analyseert de vermoedelijke impact en de mogelijke consequenties van keuzes voor de haalbaarheid en de uitvoerbaarheid. Indien nodig past die het businessplan aan. De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert het businessplan aan (ervarings)deskundigen, verzamelt feedback en gebruikt de feedback voor de doorontwikkeling van het businessplan.

Resultaat

Een onderbouwd en uitvoerbaar businessplan met beleids- en gedragsregels ten aanzien van sociale-hygiëne is gemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kijkt kritisch naar de haalbaarheid van het businessplan;
- formuleert meetbare uitdagende doelen;
- werkt alle onderdelen duidelijk, gestructureerd en concreet uit;
- trekt logische conclusies, maakt weloverwogen keuzes en onderbouwt deze helder;
- weegt voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af;
- stelt heldere regels op ten aanzien van sociale hygiëne;
- presenteert het businessplan met vertrouwen;
- reflecteert realistisch en op basis van feiten/data.

P8-K3-W1 Maakt het business plan

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W2 Profileert, promoot en positioneert de onderneming

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie over uit te voeren marketing- en communicatievraagstukken en stelt criteria op waaraan een oplossing moet voldoen, passend bij diens bedrijf. Hierbij houdt die rekening met onder andere de gekozen marketing- en communicatiestrategie, de operationele doelstellingen en de in te zetten media. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt, eventueel in samenwerkingsverband, voorstellen voor marketing- en communicatie-activiteiten uit. Dit kan onder andere gaan om fysieke activiteiten zoals voorstellen voor voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal en het geven van feedback op concepten zoals een tekst of een drukproef. Ook kan het gaan om online activiteiten, zoals het samenstellen van een digitale nieuwsbrief, content voor een website en berichten voor social media en online marketing.

Resultaat

De onderneming is geprofileerd, gepromoot en gepositioneerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- communiceert helder en overtuigend over de voorgestelde marketing- en communicatieactiviteiten;
- identificeert kansen voor marketing- en communicatie-activiteiten die de doelstellingen van de organisatie ondersteunen;
- onderneemt actie om de concurrentiepositie van de organisatie te verbeteren door middel van effectieve marketing en promotie;
- zoekt actief naar manieren om de omzet te verhogen en klantloyaliteit te vergroten door middel van marketinginspanningen;
- past taalgebruik en toon aan om de boodschap aan te passen aan het publiek en de context;
- stemt de inhoud/boodschap af op het doel van de activiteit en op de doelgroep;
- neemt initiatief om samenwerkingsverbanden aan te gaan voor effectievere marketing- en communicatie-uitvoering.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W3 Maakt het HR-plan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt een HR-plan op. Daarin beschrijft die de strategie, doelen en operationele plannen voor de onderneming op het gebied van HR en legt uit die hoe dit bewaakt en eventueel bijgesteld wordt. In het HR-plan neemt die alle processen van de medewerkersreis op, gebaseerd op de uitgangspunten die het bedrijf hanteert op het gebied van goed werkgeverschap. De beginnend beroepsbeoefenaar beschrijft onder andere hoe werknemers prettig kunnen werken in het bedrijf (in een sociaal en fysiek veilige werkomgeving), hoe de onboarding van nieuwe medewerkers en offboarding van vertrekkende medewerkers eruit ziet, het aannamebeleid, hoe de gesprekscyclus is vormgegeven, hoe het bedrijf omgaat met scholing, duurzame en variabele inzetbaarheid van medewerkers. Waar mogelijk, vertaalt beginnend beroepsbeoefenaar de onderdelen uit het HR-plan naar praktische producten, procedures of handreikingen voor uitvoering op de werkvloer.

Resultaat

Een bij het businessplan passend en praktisch uitvoerbaar HR-plan dat alle aspecten van de medewerkersreis bevat is gemaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar
- stelt een haalbaar en bij medewerkers passend onboardingprogramma op;
- kan uitleggen welke vormen van arbeidsovereenkomsten van toepassing zijn binnen de geldende wet- en regelgeving;

P8-K3-W3 Maakt het HR-plan

- omschrijft de gesprekscyclus in heldere stappen;
- formuleert strategieën om medewerkers te scholen, motiveren en te behouden, passend bij de ondernemingsdoelstellingen;
- legt een uitvoerbaar offboardingproces voor vertrekkende medewerkers vast;
- stelt heldere regels op ten aanzien van sociale hygiëne.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Bedrijfsmatig handelen

P8-K3-W4 Maakt en bewaakt het financieel plan

Omschrijving

In aanvulling op/passend bij het businessplan, werkt de beginnend beroepsbeoefenaar een financieel plan voor de onderneming uit. Hierbij betrekt die onder andere de berekeningen van de verwachte uitgaven en inkomsten. Voorbeelden van belangrijke berekeningen zijn het omzetpotentieel, de benodigde omzet, de prijsstelling om tenminste quitte te kunnen spelen en, afhankelijk van de onderneming(svorm), de eventuele behoefte aan medewerkers. In het geval van benodigde investeringen of benodigde externe financiering verkent de beginnend beroepsbeoefenaar de mogelijkheden om financiering aan te trekken. De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt het financiële plan onder andere op haalbaarheid en uitvoerbaarheid en stelt deze waar nodig bij.
Tijdens de bedrijfsuitoefening bewaakt de beginnend beroepsbeoefenaar de financiën. Dat doet die door financiële gegevens te analyseren, interpreteren en te vergelijken met de in het financieel plan gestelde doelen.
Indien nodig stuurt de beginnend beroepsbeoefenaar op aanpassingen (bijvoorbeeld op het gebied van personele inzet en personeelskosten, inkoopkosten, verkoopprijs) en voert deze door.

Resultaat

Er is een financieel plan gemaakt, dit wordt gemonitord en zo nodig bijgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- neemt duidelijke beslissingen over het financieel beleid van de onderneming en over risico's voor financiële kansen en bedreigingen van het bedrijf;
- schrijft een volledig en nauwkeurig financieel plan;
- past rekenregels en kengetallen toe bij het berekenen van de inkoopprijs en de btw, verkoopprijzen van producten en tarieven voor diensten;
- controleert en analyseert grondig relevante financiële gegevens en resultaten;
- trekt logische conclusies en verwerkt deze in een volledige en overzichtelijke financiële rapportage.

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

P8-K3-W5 Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt het kwaliteitsbeleid voor het bedrijf op; dit omvat het geheel van maatregelen, procedures en richtlijnen die het bedrijf hanteert om de kwaliteit van producten en diensten te waarborgen en verbeteren. Hiertoe verzamelt beginnend beroepsbeoefenaar de benodigde informatie.
De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de hierbij behorende processen en procedures op de werkvloer en stimuleert kwaliteitsverbeteringen daarin. Het betreft bijvoorbeeld kwaliteitsstandaarden voor voedselveiligheid en hygiëne op de werkvloer, maar kan ook gaan over gasttevredenheid (service, dienstverlening, aanbod en kwaliteit van producten, presentatie van producten, etc.) of tevredenheid van personeel. Ook investeren in opleiden en ontwikkelen van personeelsleden om te komen tot hoogwaardige service is onderdeel van de kwaliteitsbewaking.
De beginnend beroepsbeoefenaar beschrijft maatstaven voor de gewenste kwaliteit en manieren om deze te meten. Bijvoorbeeld middels inspecties of kwaliteitscontroles, diverse manieren om feedback op producten en diensten op te halen bij gasten of tevredenheid van medewerkers.
Daar waar nodig zet de beginnend beroepsbeoefenaar, in overleg met andere betrokkenen, acties en/of corrigerende maatregelen uit om bij te sturen.
De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt ervoor dat rapportages m.b.t. het kwaliteitsbeleid worden gedaan.

P8-K3-W5 Maakt en bewaakt het kwaliteitsbeleid

Resultaat

Het kwaliteitsbeleid voor het (hospitality)bedrijf is beschreven, de kwaliteit is effectief bewaakt en behouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- formuleert duidelijke en begrijpelijke kwaliteitsdoelstellingen voor het bedrijf;
- documenteert nauwkeurig de resultaten van kwaliteitscontroles en -evaluaties;
- verzamelt systematisch feedback van gasten en collega's;
- reageert proactief op signalen van verminderde kwaliteit en onderneemt direct passende actie;
- evalueert regelmatig de gasttevredenheid en past het kwaliteitsbeleid aan om aan de verwachtingen te voldoen;
- motiveert en stimuleert het personeel om zich in te zetten voor het leveren van hoogwaardige producten en diensten;
- communiceert open en constructief met het personeel over kwaliteit gerelateerde zaken;
- houdt zich op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de hospitality en past het kwaliteitsbeleid hierop aan om concurrentievoordeel te behouden;
- laat met regelmaat kwaliteitscontroles en -inspecties uitvoeren om ervoor te zorgen dat aan deze normen wordt voldaan.

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

P8-K3-W6 Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit

Omschrijving

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

Resultaat

Het sociaal-hygiënisch beleid wordt uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft duidelijke instructies over de naleving en controleert hier zorgvuldig op;
- handhaaft het beleid effectief en volgt nauwkeurig de regels op;
- is alert, proactief en onderneemt tijdig passende actie;
- treedt adequaat en consequent op bij overtredingen;
- geeft continu het goede voorbeeld en blijft rustig en respectvol in geval van confrontaties;
- kiest het juiste gespreksmodel en communiceert duidelijk en begrijpelijk.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Met druk en tegenslag omgaan

P8-K3-W7 Optimaliseert de bedrijfsvoering

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zoekt manieren om de efficiëntie, effectiviteit, productiviteit en winstgevendheid binnen diens bedrijf of afdeling te verbeteren. Hiertoe maakt die met de verzamelde/beschikbare informatie een analyse van de bestaande processen in het bedrijf en mogelijke verbeterpunten daarin. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt (commerciële) kansen en risico's voor de onderneming en de behoefte aan eventuele nieuwe producten/diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt dit naar een concreet plan met te nemen maatregelen om bedrijfsprocessen te optimaliseren en de dienstverlening en/of het commerciële aanbod door te ontwikkelen, gericht op winstmaximalisatie en een verbetering van de guest journey.
Dit omvat alle aspecten van de bedrijfsvoering, zoals marketing en promotie, kostenbeheer, voorraad- en inkoop

P8-K3-W7 Optimaliseert de bedrijfsvoering
strategieën, gebruik van technologie, duurzaamheid en nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid, menu-ontwikkeling en -innovatie.
Resultaat
Een concreet onderbouwd plan voor optimalisering van bedrijfsprocessen, inclusief aanbod en dienstverlening is geschreven.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt en analyseert proactief en grondig relevante, actuele informatie/data; - kan de bedrijfs- of afdelingsprocessen helder in beeld brengen; - 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: Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

P8-K3-W8 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: - investeert actief in het opbouwen van contacten op verschillende niveaus binnen en buiten de organisatie; - gaat makkelijk met mensen van verschillende niveaus binnen de organisatie en verschillende organisaties om; - investeert in een lange termijn relatie; - gebruikt het eigen netwerk om organisatiegerichte doelen te bereiken; - onderneemt tijdig actie om ergernis of frustratie bij relaties te verminderen; - toont belangstelling voor de ideeën, opvattingen en standpunten van anderen; - maakt de eigen bedoelingen duidelijk in het contact met de ander. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen