

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Travel, Leisure & Hospitality**

## **Crebonr. 23134**

» Leidinggevende travel & hospitality (Crebonr. 25352)

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

**Toerisme en recreatie (Crebonr. 79130)**

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid  
Op: 14-01-2016

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Leeswijzer</b>   | 4  |
| <b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>                                    | 5  |
| <b>Basisdeel</b>  | 7  |
| <b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>  | 7  |
| <b>B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</b>                   | 7  |
| B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast  | 8  |
| B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast                                 | 9  |
| B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten                      | 9  |
| B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten                                      | 9  |
| B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten                                | 10 |
| <b>B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit</b>                 | 11 |
| B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij   | 11 |
| B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie                                      | 11 |
| B1-K2-W3: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af          | 12 |
| B1-K2-W4: Houdt de administratie bij  | 12 |
| B1-K2-W5: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening | 13 |
| <b>2. Generieke onderdelen</b>  | 14 |
| <b>Profieldeel</b>  | 15 |
| <b>P4: Leidinggevende travel &amp; hospitality</b>                              | 15 |
| <b>P4-K1: Realiseert commercieel aanbod</b>                                     | 15 |
| P4-K1-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten                                    | 16 |
| P4-K1-W2: Promoot producten en diensten   | 16 |
| P4-K1-W3: Stelt een passend aanbod op   | 17 |
| P4-K1-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod                              | 17 |
| <b>P4-K2: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>                           | 19 |
| P4-K2-W1: Maakt een operationeel plan   | 19 |
| P4-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden                                    | 20 |
| P4-K2-W3: Begroot financiën   | 20 |
| P4-K2-W4: Bewaakt financiën   | 21 |
| P4-K2-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan                                   | 21 |
| P4-K2-W6: Voert intern formele gesprekken                                       | 22 |

# 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. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## 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<br>(EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|--|----------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Leidinggevende travel & hospitality | 4                          | Nee              | middenkaderopleiding         |

|   |          |  |
|---|----------|--|
| B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten | B1-K1-W1 | Ontvangt de klant/gast                           |
|   | B1-K1-W2 | Informeert en adviseert de klant/gast            |
|   | B1-K1-W3 | Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten |
|   | B1-K1-W4 | Signaleert en behandelt klachten                 |
|   | B1-K1-W5 | Onderhoudt in- en/of externe contacten           |

|   |          |   |
|---|----------|---|
| B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit | B1-K2-W1 | Houdt de voorraad bij   |
|   | B1-K2-W2 | Verzamelt en verwerkt informatie                                      |
|   | B1-K2-W3 | Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af          |
|   | B1-K2-W4 | Houdt de administratie bij  |
|   | B1-K2-W5 | Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening |

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

| P1 Zelfstandig medewerker leisure & hospitality |          |   |
|---|----------|---|
| P1-K1 Organiseert en voert activiteiten uit     | P1-K1-W1 | Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten |
|   | P1-K1-W2 | Bereidt de uitvoering van activiteiten voor             |
|   | P1-K1-W3 | Begeleidt activiteiten                                  |
|   | P1-K1-W4 | Rondt de activiteit af                                  |

| P2 Zelfstandig medewerker travel & hospitality |          |  |
|--|----------|--|
| P2-K1 Realiseert commercieel aanbod            | P2-K1-W1 | Werft klanten/gasten en opdrachten       |
|  | P2-K1-W2 | Promoot producten en diensten            |
|  | P2-K1-W3 | Stelt een passend aanbod op              |
|  | P2-K1-W4 | Maakt een prijsberekening bij het aanbod |

| P3 Leidinggevende leisure & hospitality     |          |   |
|---|----------|---|
| P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit | P3-K1-W1 | Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten |
|   | P3-K1-W2 | Bereidt de uitvoering van activiteiten voor             |

| P3 Leidinggevende leisure & hospitality       |          |                                     |
|---|----------|-------------------------------------|
| P3-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | P3-K1-W3 | Begeleidt activiteiten              |
|   | P3-K1-W4 | Rondt de activiteit af              |
|   | P3-K2-W1 | Maakt een operationeel plan         |
|   | P3-K2-W2 | Plant en verdeelt de werkzaamheden  |
|   | P3-K2-W3 | Begroot financiën                   |
|   | P3-K2-W4 | Bewaakt financiën                   |
|   | P3-K2-W5 | Begeleidt en stuurt medewerkers aan |
|   | P3-K2-W6 | Voert intern formele gesprekken     |

| P4 Leidinggevende travel & hospitality        |          |  |
|---|----------|--|
| P4-K1 Realiseert commercieel aanbod           | P4-K1-W1 | Werft klanten/gasten en opdrachten       |
|   | P4-K1-W2 | Promoot producten en diensten            |
|   | P4-K1-W3 | Stelt een passend aanbod op              |
|   | P4-K1-W4 | Maakt een prijsberekening bij het aanbod |
| P4-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit | P4-K2-W1 | Maakt een operationeel plan              |
|   | P4-K2-W2 | Plant en verdeelt de werkzaamheden       |
|   | P4-K2-W3 | Begroot financiën                        |
|   | P4-K2-W4 | Bewaakt financiën                        |
|   | P4-K2-W5 | Begeleidt en stuurt medewerkers aan      |
|   | P4-K2-W6 | Voert intern formele gesprekken          |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De medewerker travel, leisure en hospitality is werkzaam in bedrijven die gericht zijn op recreatie, toerisme en vrijetijd.

De medewerker travel, leisure en hospitality is werkzaam in verschillende contexten. In deze contexten heeft de medewerker TLH veel contact met internationale klanten/gasten. De basis van het kwalificatiedossier kan in alle beschreven contexten uitgevoerd worden:

- De receptie van een (internationaal) hotel of recreatiebedrijf.
- Bedrijven gericht op het geven van toeristische informatie en verkoop, zoals VVV's of ANWB winkels.
- Bedrijven in de reisbranche. Hij kan werkzaam zijn in de sector vakantiereizen/zakenreizen/ touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet.
- Bedrijven in de verblijfsrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven binnen de vrijetijdssector. Bij deze bedrijven kan hij zowel frontoffice werkzaamheden uitvoeren als activiteiten organiseren.
- Bedrijven in de dagrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en attractieparken.

Het uitgangspunt van het kwalificatiedossier is dat de medewerker travel, leisure en hospitality breed opgeleid wordt. Dit betekent dat hij in verschillende contexten ervaring op doet. De profielen Travel & hospitality zijn een verdieping op de basis en sluiten aan bij de volgende contexten: frontoffice van een (internationaal) hotel, frontoffice van een recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche. Met de profielen Leisure & hospitality wordt opgeleid voor zowel frontofficewerkzaamheden als het organiseren van activiteiten in de vrijetijdscontext.

#### Typerende beroepshouding

De essentiële beroepshouding van de medewerker travel, leisure en hospitality omvat de volgende gedragskenmerken: dienstverlenend, proactief, commercieel, goede communicatieve en sociale vaardigheden, creatief en oplossingsgericht, flexibele houding, efficiënt samen kunnen werken met collega's, resultaat-, klant/gast- en kwaliteitsgericht werken, professioneel en representatief en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied.

#### Resultaat van de beroepengroep

Het resultaat van het beroep is een gastvrije en klantgerichte dienstverlening aan de klant/gast. Klanten/gasten zijn goed geïnformeerd en geadviseerd. Producten en diensten zijn verkocht. De administratie is goed afgehandeld. Klanten/gasten zijn tevreden en gebonden aan de organisatie.

### B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

#### Complexiteit

De werkzaamheden van de medewerker travel, leisure en hospitality bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klant/gast contact wat zijn werkzaamheden complex maakt. Daarnaast bouwt hij relaties op met zowel interne als externe klanten.

De medewerker travel, leisure en hospitality speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast. Hij werkt daarbij volgens een combinatie van zelf gekozen methodes en standaardprocedures. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen wensen van de klant/gast en belangen van het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis toegespitst op het werkgebied vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke en commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.

## B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker travel, leisure en hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, regio of omgeving
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- kan korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de klant/gast in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels

## B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality begroet de klant/gast gastvrij en professioneel, zowel face to face als telefonisch of via internet en staat de klant/gast vriendelijk te woord. Hij controleert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de klant/gast en vult deze, indien nodig, aan. Hij vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt hij de klant/gast zijn benodigdheden. Hij rondt het klant/gast contact op passende wijze af en controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast.

### Resultaat

De klant/gast is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste benodigdheden ontvangen.

### Gedrag

Heeft een open houding en representatieve presentatie. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

Gebruikt het systeem op effectieve wijze om klant/gastgegevens te controleren.

Checkt of de klant/gast tevreden is met de dienstverlening.

Controleert de benodigde gegevens en registreert ontbrekende gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen



#### B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

##### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality gaat in gesprek met de klant/gast om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen. Hij informeert en/of adviseert de klant/gast. Hij checkt of de klant/gast het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant/gast van de benodigde informatieve materialen, keuzemogelijkheden en extra tips of suggesties. Hij wijst de klant/gast op aantrekkelijke aanbiedingen, producten en/of diensten.

##### Resultaat

De klantwens is achterhaald en de klant/gast heeft een passend advies of informatie ontvangen.

##### Gedrag

Communiqueert op een duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies, de informatieverstrekking. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

Inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant/gast en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht en overtuigend advies of passende informatie. Neemt verkoopsignalen en commerciële kansen mee in het advies aan de klant/gast.

Bekijkt wensen van de klant/gast in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie. Maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

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

#### B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

##### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verkoopt en/of verhuurt producten/diensten. Hij motiveert de klant/gast om akkoord te gaan met de verkoop. Hij stimuleert meer- en bijverkoop. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan, biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij rondt de verkoop af en legt dit vast in het systeem.

##### Resultaat

Producten en/of diensten zijn verhuurd of verkocht. De verkoop is vastgelegd in het systeem.

##### Gedrag

Brengt passende producten en/of diensten op overtuigende wijze over naar de klant/gast. Stuurt en oefent invloed uit op het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant/gast te vragen tot koop over te gaan.

Maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de verkoop vast te leggen.

Speelt in op het klant/gasttype en de behoefte van de klant/gast en past zijn verkoopstijl daarop aan.

Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en biedt deze aan.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten

##### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality observeert het gedrag van de klant/gast om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt door. Hij luistert naar de klant/gast en onderzoekt de oorzaak van de klacht of het probleem. Hij lost de klacht, indien mogelijk, zelf op of schakelt de verantwoordelijke

#### B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten

in. Hij handelt de klacht af volgens de bedrijfsprocedure en controleert daarbij de klant/gasttevredenheid. De medewerker travel, leisure en hospitality overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.

##### Resultaat

Signalen rondom klant/gasttevredenheid zijn opgepikt. Klanten/gastenbinding is gestimuleerd door de behandeling van klachten volgens de procedure. Er zijn suggesties voor verbetering van de dienstverlening gedaan.

##### Gedrag

Toont inlevingsvermogen in het standpunt van de klant/gast. Houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wens van de klant/gast en het belang van de organisatie. Geeft daarbij duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is.

Speelt in op signalen van de klant/gast over mogelijke ontevredenheid door deze om te buigen naar hogere klant/gasttevredenheid. Vertaalt binnengekomen opmerkingen en klachten naar verbeter suggesties voor de dienstverlening.

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

#### B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

##### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality neemt actief contact op met in- en/of externe contacten. Hij informeert naar de tevredenheid en vraagt naar ontwikkelingen. Hij informeert het contact over relevante ontwikkelingen, producten, diensten of aanbiedingen. Hij schat in hoe hij de klant/gasttevredenheid kan verhogen en de relatie verder kan verstevigen. Hij doet voorstellen om de dienstverlening/verkoop te verbeteren en/of bestaande contacten te vernieuwen.

##### Resultaat

Relatie met de klant/gast is verstevigd. Binding met de klant/gast is gerealiseerd.

##### Gedrag

Maakt makkelijk contact met anderen, maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast en bouwt met verschillende typen mensen een goede verstandhouding op.

Leeft zich in in de ander en past de gegeven informatie over actuele ontwikkelingen, producten, diensten aan op de behoeften van het contact.

Ziet kansen om de dienstverlening, verkoop te verbeteren en maakt anderen attent op nieuwe mogelijkheden.

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

## B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit

### Complexiteit

De medewerker travel, leisure en hospitality voert gestructureerde werkzaamheden uit die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met (internationale) klanten/gasten maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij heeft vaardigheden nodig om accuraat en efficiënt te werken.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker travel, leisure en hospitality heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en de resultaten daarvan. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij is mede verantwoordelijk voor de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden van het team. Hij heeft een signalerende rol.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- kan een korte notitie om de klant/gast te informeren schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan informatie zoeken, beoordelen en gebruiken
- kan om de klant/gast te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels

## B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality houdt de voorraad van producten en/of materialen bij. Hij signaleert dreigende tekorten. Hij meldt dit of vult deze tekorten aan. Hij houdt prijzen en voorraden bij in het (digitale) systeem.

### Resultaat

De voorraad is op peil.

### Gedrag

Inventariseert nauwkeurig de voorraad.

Stelt geordend vast welke producten en/of materialen nodig zijn.

Werkt volgens de bedrijfsprocedure en -richtlijnen.

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

## B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verzamelt online juiste informatie voor de klant/gast rondom relevante producten en de dienstverlening. Hij overlegt met de leidinggevende over de verwerking. Hij verwerkt de informatie en maakt het gereed voor publicatie.

### Resultaat

Informatiemateriaal is actueel en gereed voor publicatie via distributiekkanalen.

## B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie

### Gedrag

Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie.

Overlegt tijdig met zijn leidinggevende.

Formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep. Hij presenteert informatie overzichtelijk.

Werkt volgens bedrijfsrichtlijnen en sluit zijn communicatiestijl aan op de bedrijfsformule.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

## B1-K2-W3: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality houdt de financiële afhandeling van gemaakte reserveringen en verkochte producten en/of diensten bij via het betalingssysteem. Hij controleert het facturatieproces, betalingen en juistheid van betalingsgegevens. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn leidinggevende.

### Resultaat

Het financiële proces is afgerond.

### Gedrag

Neemt bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het controleren van het betalingsgegevens en facturatieproces.

Legt volledige verantwoording af aan zijn leidinggevende over de financiële administratie.

Controleert betalingen nauwkeurig en werkt volgens de bedrijfsprocedure.

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

## B1-K2-W4: Houdt de administratie bij

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality draagt zorg voor de registratie van contactgegevens van klanten/gasten en houdt deze actueel. Hij voert administratieve gegevens in van gemaakte reserveringen, producten of diensten. Hij handelt de administratie af in het systeem. Hij handelt de administratie van klachten en klant/gasttevredenheid af.

### Resultaat

Contactgegevens zijn actueel. Administratie van reserveringen, producten, diensten, klachten en klant/gasttevredenheid is afgehandeld.

### Gedrag

Registreert en verwerkt gegevens nauwkeurig en conform de bedrijfsprocedure.

Legt regelmatig verantwoording af aan zijn leidinggevende over de administratie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

## B1-K2-W5: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

### Omschrijving

De medewerker travel, leisure en hospitality verzamelt relevante gegevens van de klant/gast en relevante trends en ontwikkelingen via verschillende (online) kanalen. Hij verwerkt gegevens en interpreteert deze. Hij doet een voorstel voor een aftersales actie of het aanpassen van de dienstverlening. Hij bespreekt dit voorstel met zijn leidinggevende en/of collega's. Indien mogelijk draagt hij zorg voor de uitvoering van het voorstel.

### Resultaat

Om de klant/gasttevredenheid te verhogen en klanten/gastenbinding te realiseren zijn voorstellen voor aftersales of aanpassingen van de dienstverlening gedaan.

### Gedrag

Maakt effectief gebruik van de klant/gastgegevens in het systeem.

Ziet mogelijkheden voor commerciële kansen in de beschikbare informatie. Vertaalt commerciële kansen naar een concreet voorstel.

Rapporteert overzichtelijk en komt proactief met voorstellen voor aftersales of verbetering van de dienstverlening naar de klant/gast.

Overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of collega's.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, 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

## P4 Leidinggevende travel & hospitality

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De leidinggevende travel & hospitality is verantwoordelijk voor het organiseren van klant/gastgerichte dienstverlening en het realiseren van commercieel resultaat voor de organisatie. Hij is alert op ontwikkelingen, trends en commerciële mogelijkheden in de omgeving en vertaalt deze naar commerciële kansen voor de organisatie. Hij is het eerste aanspreekpunt voor zijn collega's en voert coördinerende taken uit.

De kern van zijn beroep is klant/gastgerichtheid en commerciële dienstverlening. Naast zijn coördinerende taken werkt hij mee in de uitvoerende werkzaamheden voor het realiseren van klantgerichte dienstverlening en commercieel aanbod. Hij heeft probleemoplossend vermogen en doet proactief voorstellen om processen verder aan te scherpen die de dienstverlening verbeteren. Hij neemt vanuit zijn inhoudelijke kennis over het aanbod van producten en diensten initiatief om het aanbod aan te scherpen en onderscheidend te zijn voor de klant/gast. Voor het realiseren van commerciële doelstellingen kan hij verbanden leggen tussen verschillende middelen die hij daarvoor kan inzetten en de ontwikkelingen in de omgeving.

De essentiële beroepshouding voor de Leidinggevende travel & hospitality kan samengevat worden als: ondernemend en een sterke servicegerichte en commerciële houding. Hij ziet commerciële kansen bij de klant/gast, in de omgeving en benut deze.

De kerntaak 'Realiseren van commercieel aanbod' wordt uitgevoerd in één van de volgende contexten: frontoffice van een(internationaal) hotel, frontoffice van recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche.

Het resultaat van het beroep is het realiseren van optimale klant/gasttevredenheid, klanten/gastenbinding en een goed commercieel resultaat. Trends, ontwikkelingen en mogelijkheden in de omgeving zijn vertaald naar commerciële kansen voor de organisatie. Een commercieel aanbod is opgesteld, producten zijn verkocht en de klant/gast is optimaal geholpen om een juiste keuze te maken.

### Beroepsvereisten

Nee

## P4-K1 Realiseert commercieel aanbod

### Complexiteit

De Leidinggevende travel & hospitality heeft wisselende werkzaamheden doordat hij adequaat en flexibel moet in kunnen spelen op wisselende praktijksituaties, klant/gasttypes en klant/gastwensen. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methodes en richtlijnen. Communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex.

Hij heeft te maken met commerciële belangen van het bedrijf en wensen van de klant/gast. Hij moet inspelen op wensen van de klant/gast en geldende marges zodat hij tot een zo optimaal mogelijk financieel resultaat komt. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen voor de complexiteit van het beroep.

Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is er specialistische kennis over producten en het dienstenaanbod nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende travel & hospitality heeft bij het realiseren van commercieel aanbod een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is daarin verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klant/gastgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

### Vakkennis en vaardigheden

#### P4-K1 Realiseert commercieel aanbod

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs
- heeft kennis van customer relation management
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- heeft kennis van relevante regio's met betrekking tot wensen van de doelgroep
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende marketinginstrumenten
- heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden
- heeft specialistische kennis van producten of diensten die aangeboden worden
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte notitie om het aanbod te promoten schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten om het aanbod te promoten schrijven in het Engels
- kan informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen en verkoopmogelijkheden te signaleren in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan verkoopgesprekken met de klant/gast voeren in het Engels

#### P4-K1-W1 Werft klanten/gasten en opdrachten

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality bereidt de werving voor en kiest welk wervingsmiddel hij inzet in het proces. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met potentiële klanten/gasten. Hij vraagt naar interesses van de klant/gast. Hij maakt in het contact een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

##### Resultaat

Er is via verschillende commerciële kanalen contact gelegd met potentiële klanten/gasten om nieuwe klanten/gasten te binden.

##### Gedrag

Kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe klanten/gasten en opdrachten.

Heeft lef en durf om contact op te nemen met potentiële klanten/gasten. Benadert klanten/gasten op passende wijze en is creatief om in contact te komen met nieuwe klanten/gasten.

Zet zijn kennis van trends, ontwikkelingen, omgeving, producten en diensten in om relevante gespreksonderwerpen aan te snijden in contact met de klant/gast. Hij schat daarbij de commerciële potentie van de klant/gast vlot in en maakt de juiste beslissing of hij de klant/gast een passend aanbod gaat doen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Ondernemend en commercieel handelen

#### P4-K1-W2 Promoot producten en diensten

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality promoot producten en diensten online en offline. Hij controleert regelmatig het gepubliceerde aanbod en past deze zo nodig aan. Hij doet een voorstel voor het inzetten van verschillende promotiekanalen en stemt dit af met zijn leidinggevende. Hij communiceert het aanbod of acties via verschillende promotiekanalen en stemt deze kanalen op elkaar af.

##### Resultaat

Het bedrijf en het aanbod is op een onderscheidende wijze gepromoot.



#### P4-K1-W2 Promoot producten en diensten

##### Gedrag

Presenteert het aanbod van het bedrijf op onderscheidende wijze en licht de producten duidelijk toe. Stemt zijn stijl van communiceren en/of presenteren af op de doelgroep en de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast.

Handelt bij het presenteren van het aanbod van het bedrijf volgens geldende bedrijfsrichtlijnen.

Besprekt doelgericht met de leidinggevende welke promotiekanalen het beste ingezet kunnen worden.

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

#### P4-K1-W3 Stelt een passend aanbod op

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality onderzoekt verschillende productmogelijkheden om een complex aanbod of arrangement samen te stellen dat aansluit bij de uitgevraagde klant/gastwens. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij wensen van de klant/gast en commerciële doelstellingen van het bedrijf. Indien niet direct aan wensen van de klant/gast kan worden voldaan biedt hij, binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

##### Resultaat

Er is een passend commercieel aanbod opgesteld.

##### Gedrag

Signaleert commerciële kansen op basis van de klant/gastwens en zijn kennis over bestemming, omgeving, services, producten en actuele ontwikkelingen en vertaalt deze naar commercieel interessante productmogelijkheden in het aanbod.

Maakt een juiste inschatting van de klant/gast en haar koopmotieven en past de inhoud en de presentatie van het aanbod daarop aan.

Ziet mogelijkheden om de klant/gast te overtuigen tot een keuze te komen en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten.

Stelt een volledig en duidelijk aanbod op en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.

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

#### P4-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Hij verwerkt de prijsberekening in een duidelijk prijsoverzicht.

##### Resultaat

Prijsberekening is gemaakt en verwerkt in een prijsoverzicht.

##### Gedrag

Werkt volgens geldende boekingsvoorwaarden, bedrijfsspecifieke richtlijnen en brancherichtlijnen een aanbod uit.

Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken.

Berekent nauwkeurig de prijs en zet dit in een overzichtelijk prijsoverzicht.

#### P4-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Maakt gebruik van zijn financieel commercieel inzicht om een prijsberekening te maken. Weegt belangen van de organisatie en de klant/gast af en maakt een commerciële keuze.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

## P4-K2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Complexiteit

De Leidinggevende leisure & hospitality heeft brede kennis en vaardigheden nodig om leidinggevende taken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.

Hij geeft leiding aan mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben, wat zijn werk complex maakt.

De Leidinggevende leisure & hospitality kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan situaties. Bij het zoeken naar oplossingen moet hij rekening houden met randvoorwaarden, voortgang van de bedrijfsvoering en de na te streven beleidsdoelen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende Travel & Hospitality vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Leidinggevende is eindverantwoordelijk voor werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf en zelf verantwoordelijk voor verrichtte werkzaamheden, resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- heeft brede kennis van conflicthantering
- heeft brede kennis van employability
- heeft brede kennis van functieprofielen
- heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- heeft brede kennis van het ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft brede kennis van werving- en selectieinstrumenten
- heeft inzicht in financiële stromen
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- kan berekeningen uitvoeren
- kan diverse gesprekstechnieken toepassen
- kan een agenda voor de vergadering opstellen
- kan een kosten-batenanalyse maken
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan relevante computerprogramma's om werkroosters te maken hanteren
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen
- kent de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- kent de cao van de branche
- kent het aannamebeleid van de organisatie
- kent het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen

## P4-K2-W1 Maakt een operationeel plan

### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality stelt een operationeel plan op, passend bij de trends, ontwikkelingen en doelstellingen van de organisatie. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. De Leidinggevende maakt op basis van het plan een inschatting van benodigde inzet aan personeel (forecast) en beschrijft dit in het plan.

#### P4-K2-W1 Maakt een operationeel plan

##### Resultaat

Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.

##### Gedrag

Schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Maakt een realistische inschatting van kwantitatieve en kwalitatieve personele behoefte.

Bepaalt de juiste prioriteiten in activiteiten voor het behalen van operationele doelen en stemt activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Stemt tijdig en volgens bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van het operationeel plan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

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

#### P4-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

##### Omschrijving

De Leidinggevende plant en verdeelt werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Hij kent werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn of als de actuele situatie daarom vraagt. Hij stemt de planning af met de ondernemer/een leidinggevende.

##### Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

##### Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.

Stelt de juiste prioriteiten in werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare planningen op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

Houdt bij het verdelen van werkzaamheden rekening met bedrijfsrichtlijnen, cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

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

#### P4-K2-W3 Begroot financiën

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality maakt analyses van de opbrengst op basis van relevante financiële informatie en legt dit vast. Hij voert kostenberekeningen uit van activiteiten van de afdeling en plannen voor de toekomst. Hij maakt op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage en begroting voor aan de ondernemer/leidinggevende.

#### P4-K2-W3 Begroot financiën

##### Resultaat

Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met een rapportage van opbrengsten en kostenberekeningen.

##### Gedrag

Analyseert grondig gegevens over de opbrengst van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de opbrengst.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren

#### P4-K2-W4 Bewaakt financiën

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality bewaakt financiën en beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij toegestane kosten met werkelijk gemaakte kosten van een deel van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen c.q. opbrengsten te verhogen en spreekt, indien nodig, mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt de financiën door ze administratief vast te leggen en te rapporteren.

##### Resultaat

Er is een voorstel voor het beheersen van budgetoverschrijdingen gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

##### Gedrag

Maakt een heldere analyse van overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van afspraken of uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

#### P4-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality stuurt (lerende) medewerkers aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, prioriteiten en te behalen resultaten. Hij stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in werkzaamheden, processen en/of procedures. Indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert (lerende) medewerkers doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers onderling. Hij treedt, indien nodig, op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens bedrijfsnormen.

#### P4-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

##### Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding passend bij de persoon ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

##### Gedrag

Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Bewaakt de kwaliteit van werkzaamheden en productiviteit aan de hand van gestelde eisen en de planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren

#### P4-K2-W6 Voert intern formele gesprekken

##### Omschrijving

De Leidinggevende travel & hospitality voert formele gesprekken met (lerende) medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de leidinggevende werkoverleg met de (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het door hem gevoerde beleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt afspraken vast.

##### Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en de afspraken zijn vastgelegd.

##### Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek. Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen