

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Hospitality**

**Crebonr. 23341**

» Allround hospitality medewerker (Crebonr. 25843)

Geldig vanaf

**01-08-2023**

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker</b>	6
B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast/reiziger/bezoeker	7
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast/reiziger/bezoeker	7
B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	8
B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten	8
B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten	9
<b>B1-K2: Voert administratieve processen uit</b>	10
B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij	10
B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie	10
B1-K2-W3: Houdt de administratie bij	11
<b>B1-K3: Organiseert en voert activiteiten uit</b>	12
B1-K3-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten	12
B1-K3-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor	13
B1-K3-W3: Begeleidt activiteiten	13
B1-K3-W4: Rondt de activiteit af	13
<b>B1-K4: Werkt in de gastvrijheidsbranche</b>	15
B1-K4-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit	16
B1-K4-W2: Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten	16
B1-K4-W3: Adviseert gasten en registreert de bestelling	17
B1-K4-W4: Maakt dranken serveergereed	17
B1-K4-W5: Serveert de bestelling en ruimt af	18
B1-K4-W6: Creëert en onderhoudt de sfeer	18
B1-K4-W7: Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid	19
B1-K4-W8: Voert afrondende werkzaamheden uit	19
<b>2. Generieke onderdelen</b>	20
<b>Profieldeel</b>	21
<b>P1: Allround hospitality medewerker</b>	21

# 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 (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Allround hospitality medewerker	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker	B1-K1-W1	Ontvangt de klant/gast/reiziger/bezoeker
	B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant/gast/reiziger/bezoeker
	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 processen uit	B1-K2-W1	Houdt de voorraad bij
	B1-K2-W2	Verzamelt en verwerkt informatie
	B1-K2-W3	Houdt de administratie bij

B1-K3 Organiseert en voert activiteiten uit	B1-K3-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
	B1-K3-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	B1-K3-W3	Begeleidt activiteiten
	B1-K3-W4	Rondt de activiteit af

B1-K4 Werkt in de gastvrijheidsbranche	B1-K4-W1	Voert voorbereidende werkzaamheden uit
	B1-K4-W2	Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten
	B1-K4-W3	Adviseert gasten en registreert de bestelling
	B1-K4-W4	Maakt dranken serveergereed
	B1-K4-W5	Serveert de bestelling en ruimt af
	B1-K4-W6	Creëert en onderhoudt de sfeer
	B1-K4-W7	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
	B1-K4-W8	Voert afrondende werkzaamheden uit

## Profieldeel

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

P1	Allround hospitality medewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De allround hospitality medewerker werkt in een hotel, restaurant of bedrijf gericht op recreatie en toerisme. Hij werkt achter de balie/receptie/frontoffice, in de bediening en als activiteiten-organisator en -begeleider. Hij draagt geen eindverantwoordelijkheid maar begeleidt gasten, voert brede hospitality taken uit en organiseert op operationeel niveau.

Zijn taken zijn deels uitvoerend, organiserend en ook controlerend. In de bediening kan de allround hospitality medewerker gasten begeleiden, adviseren en gegevens verwerken in de administratie. Hij kan ook achter een balie en receptie werken als het aanspreekpunt voor de klanten en gasten, waar hij werkzaamheden uitvoert om een commercieel aanbod te realiseren.

Daarnaast kan de Allround Hospitality medewerker ook activiteiten organiseren en begeleiden waarbij hij ook aanspreekpunt is van de gasten en klanten.

#### Typerende beroepshouding

De allround hospitality medewerker is gastvrij, service- en klantgericht, sociaal, communicatief, proactief en commercieel. Hij heeft een sterke focus op de toegevoegde waarde van gastvrijheid en belevingsgericht werken. Hij kan goed plannen, organiseren, begeleiden en is flexibel in het oplossen van problemen. Daarnaast kan een allround hospitality medewerker de gasten aanvoelen en kan hij inspelen op de wensen, waardoor er een ultieme beleving ontstaat bij de gast.

#### Resultaat van de beroepengroep

Een optimale tevredenheid van en binding met de klant/gast/reiziger/bezoeker, een goed commercieel resultaat en uitstekend georganiseerde activiteiten.

### B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker

#### Complexiteit

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

De allround hospitality medewerker speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast/reiziger/bezoeker. 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/reiziger/bezoeker en belangen van het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van de verschillende werkgebieden vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke en commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De allround hospitality medewerker 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 klant- en belevingsgerichte 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/gast/reiziger/bezoekertypen, klant-/gastgedragingen en verwachtingen

#### B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker

- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- heeft kennis van customer relation management
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast/reiziger/bezoeker toelichten in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast/reiziger/bezoeker voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast/reiziger/bezoeker schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast/reiziger/bezoeker te communiceren in het Engels
- kan korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast/reiziger/bezoeker lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geëfende informatie presenteren aan de klant/gast/reiziger/bezoeker in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de klant/gast/reiziger/bezoeker luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast/reiziger/bezoeker luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast/reiziger/bezoeker over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels
- kan werken met ict- toepassingen, waaronder sociale media
- kan gesprekstechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen

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

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een open houding en representatieve presentatie;
  - past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast/reiziger/bezoeker, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule;
  - gebruikt het systeem op effectieve wijze om persoonsgegevens te controleren;
  - checkt of de klant/gast/reiziger/bezoeker 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/reiziger/bezoeker

##### Omschrijving

De allround hospitality medewerker gaat in gesprek met de klant/gast/reiziger/bezoeker om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast/reiziger/bezoeker en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen. Hij informeert en/of adviseert de klant/gast/reiziger/bezoeker. Hij checkt of de

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

klant/gast/reiziger/bezoeker het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant/gast/reiziger/bezoeker van de benodigde informatieve materialen, keuzemogelijkheden en extra tips of suggesties. Hij wijst de klant/gast/reiziger/bezoeker op aantrekkelijke aanbiedingen, producten en/of diensten.

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- communiceert op een duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies, de informatieverstrekking;
  - past zijn communicatiestijl aan de klant/gast/reiziger/bezoeker aan, afhankelijk van het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule;
  - inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant/gast/reiziger/bezoeker;
  - 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/reiziger/bezoeker;
  - bekijkt wensen van de klant/gast/reiziger/bezoeker in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie;
  - maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast/reiziger/bezoeker zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.
- De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

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

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt passende producten en/of diensten op overtuigende wijze over naar de klant/gast/reiziger/bezoeker;
  - 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/reiziger/bezoeker te vragen tot overeenkomst over te gaan;
  - maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de overeenkomst vast te leggen;
  - speelt in op het klant-/gasttype en de behoefte van de klant/gast/reiziger/bezoeker en past zijn verkoopstijl daarop aan;
  - ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en biedt deze proactief 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 allround medewerker hospitality observeert het gedrag van de klant/gast/reiziger/bezoeker om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt door. Hij luistert naar de klant/gast/reiziger/bezoeker en onderzoekt de oorzaak van de klacht of het probleem. Hij lost de klacht, indien mogelijk, zelf op of schakelt de verantwoordelijke in. Hij handelt de klacht af volgens de bedrijfsprocedure en controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast/reiziger/bezoeker. De allround medewerker hospitality overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.



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

##### 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toont inlevingsvermogen in het standpunt van de klant/gast/reiziger/bezoeker;
- houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wens van de klant/gast/reiziger/bezoeker en het belang van de organisatie; geeft daarbij duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is;
- speelt in op signalen van de klant/gast/reiziger/bezoeker over mogelijke ontevredenheid door deze om te buigen naar hogere klant-/gasttevredenheid;
- vertaalt binnengekomen opmerkingen en klachten naar verbeteringsuggesties voor de dienstverlening.

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

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

##### Omschrijving

De allround medewerker 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 tevredenheid van contacten 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/reiziger/bezoeker is verstevigd. Binding met de klant/gast/reiziger/bezoeker is gerealiseerd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt makkelijk contact met anderen;
  - maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast/reiziger/bezoeker 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, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen

## B1-K2: Voert administratieve processen uit

### Complexiteit

De allround medewerker hospitality voert gestructureerde werkzaamheden uit die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met (internationale) klanten/gasten/reizigers/bezoekers 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 allround medewerker 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/reiziger/bezoeker 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/reiziger/bezoeker te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels

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

### Omschrijving

De allround medewerker 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

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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 allround medewerker hospitality verzamelt online juiste informatie voor de klant/gast/reiziger/bezoeker 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.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie;

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

- overlegt tijdig met zijn leidinggevende;
  - formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep;
  - presenteert informatie overzichtelijk;
  - werkt volgens bedrijfsrichtlijnen en sluit zijn communicatiestijl aan op de bedrijfsformule.
- De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K2-W3: Houdt de administratie bij

##### Omschrijving

De allround medewerker 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/gast/reiziger/bezoekertevredenheid af.

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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-K3: Organiseert en voert activiteiten uit

#### Complexiteit

De allround medewerker hospitality voert alle voorkomende werkzaamheden uit, waardoor hij veel wisselende werkzaamheden heeft. Dit kunnen zowel standaardwerkzaamheden als niet standaardwerkzaamheden zijn. Bij het voorbereiden, uitvoeren en afronden van activiteiten houdt hij zich aan geldende regels, richtlijnen en procedures. De complexiteit van zijn werkzaamheden wordt bepaald door verschillende doelgroepen waarmee hij werkt en onverwachte situaties die zich voordoen bij het organiseren van een activiteit. De Allround medewerker hospitality moet hier flexibel op in kunnen spelen. Daarnaast moet hij communiceren en samenwerken met verschillende interne en externe doelgroepen. In contact met klanten/gasten moet hij een afweging maken tussen belangen van de individuele klant/gast/reiziger/bezoeker, groep en organisatie. De klant/gast/reiziger/bezoeker staat daarbij centraal. Communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Hij beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om alle voorkomende werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij standaard en niet standaard werkzaamheden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De allround medewerker hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij werkt zelfstandig en in teamverband. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en resultaten daarvan. Hij is medeverantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van activiteiten. Hij is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's, de omgeving en klanten/gasten. Hij legt verantwoordelijkheid af aan zijn leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften
- heeft kennis van materialen en middelen die beschikbaar zijn
- kan (preventieve) eerste hulpverlening toepassen
- kan activiteiten aan een klant/gast/reiziger/bezoeker presenteren door middel van een kort vooraf geoefend praatje in een 2e moderne vreemde taal
- kan activiteiten presenteren aan een klant/gast/reiziger/bezoeker in het Engels
- kan levensreddende handelingen verrichten in geval van nood
- kan met de klant/gast/reiziger/bezoeker in een eenvoudig gesprek communiceren in een 2e moderne vreemde taal
- kan met de klant/gast/reiziger/bezoeker over en tijdens de activiteit communiceren in het Engels

### B1-K3-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

#### Omschrijving

De allround medewerker hospitality maakt een planning voor het uitvoeren van activiteiten. Hij stelt een draaiboek op voor het organiseren van een activiteit. Hij zorgt voor benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeel. Hij stemt de planning en het draaiboek af met een verantwoordelijke.

#### Resultaat

De planning voor het activiteitenprogramma en draaiboeken zijn opgesteld.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- zorgt ervoor dat het activiteitenprogramma goed is afgestemd op de doelgroep, beschikbare medewerkers en middelen;
- maakt een passende inschatting van tijd, medewerkers en middelen bij het opstellen van het programma en draaiboeken;
- houdt zich bij het opstellen van het activiteitenprogramma aan bedrijfsrichtlijnen;
- stemt op effectieve wijze de planning af met een verantwoordelijke.

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

### B1-K3-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

#### Omschrijving

De allround medewerker hospitality leest het draaiboek voor de activiteit en bereidt de activiteit voor. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en klaar staan voor gebruik. Hij controleert de veiligheid van benodigde faciliteiten, materialen en middelen. Indien nodig lost hij voorkomende problemen op. Hij controleert inschrijflijsen voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.

#### Resultaat

Activiteiten zijn voorbereid. Alle benodigde materialen en middelen staan klaar voor gebruik.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert tijdig of benodigde (hulp)materialen, faciliteiten etc. aanwezig zijn;
- gaat bij een probleem of tekort creatief om met beschikbare materialen en middelen;
- controleert zorgvuldig en op systematische wijze of de veiligheid van faciliteiten en materialen voldoen aan de gestelde veiligheidsnormen;
- overlegt regelmatig met collega's, geeft instructies en aanwijzingen aan collega's en schakelt anderen tijdig in bij problemen.

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

### B1-K3-W3: Begeleidt activiteiten

#### Omschrijving

De allround medewerker hospitality presenteert activiteiten en motiveert klanten/gasten om mee te doen. Hij begeleidt klanten/gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij enthousiasmeert klanten/gasten en speelt in op hun behoefte. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang van activiteiten. Hij signaleert problemen en risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, op. Bij een probleem bedenkt hij een passende oplossing en onderneemt actie. Hij onderneemt ook actie bij een ongeluk, incident of calamiteit. Hij communiceert tijdens het begeleiden van de activiteit regelmatig met collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

#### Resultaat

Klanten/gasten zijn tevreden over het verloop van de activiteit.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- zet materialen en middelen op verantwoorde wijze in bij activiteiten en gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten;
- toont inzicht in de activiteit en de (onveilige) situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden met betrekking tot de kwaliteit, voortgang of veiligheid en welke actie noodzakelijk is;
- overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de activiteit en roept tijdig de hulp van anderen in;
- treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen en toont daarbij overwicht;
- past veiligheidsvoorschriften en richtlijnen toe bij het observeren van de activiteit om onveilige situaties te signaleren.

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

### B1-K3-W4: Rondt de activiteit af

#### Omschrijving

De allround medewerker hospitality verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden op de plek waar de activiteit heeft plaatsgevonden. Hij vraagt naar de tevredenheid van klanten/gasten en promoot andere activiteiten die aansluiten bij de klant/gast/reiziger/bezoeker. Vervolgens evalueert hij samen met zijn collega's de activiteit en

#### B1-K3-W4: Rondt de activiteit af

benoemt verbeterpunten. Deze geeft hij door aan zijn leidinggevende. Als er een ongeval heeft plaatsgevonden, vult hij het ongevallenformulier in.

#### Resultaat

De activiteit is afgerond, schoonmaak- en opruimwerkzaamheden zijn uitgevoerd, de activiteit is geëvalueerd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- vraagt proactief aan klanten/gasten naar hun tevredenheid over de activiteit en enthousiasmeert hen om ook aan andere activiteiten deel te nemen;
- brengt proactief signalen van klant/gast/reiziger/bezoekertevredenheid in bij de evaluatie;
- zet benodigde materialen en middelen voor het uitvoeren van schoonmaak- en opruimwerkzaamheden effectief in;
- gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie;
- maakt schoon en ruimt op volgens het schoonmaakplan;
- signaleert mogelijke onveilige situaties, storingen of defecten;
- bepaalt of hij deskundig genoeg is om de reparatie zelf uit te voeren, doet dit accuraat of schakelt de technische dienst in.

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

**Complexiteit**

De allround medewerker hospitality werkt over het algemeen volgens de standaardwerkwijze en bedrijfsformule maar moet hierbij wel rekening houden met de wensen en verwachtingen van gasten. Deze wensen en verwachtingen zijn onvoorspelbaar en divers. Daarnaast is er een grote variatie aan bestelmogelijkheden. Ook de interactie tussen hem en collega's (van bijvoorbeeld de keuken of de huishoudelijke dienst) en de gast en/of tussen gasten onderling is divers, onvoorspelbaar en specifiek. Bovendien stelt het voeren van verkoopgesprekken eisen aan de allround medewerker hospitality. Daar komt bij dat hij tijdens de uitvoering van deze taak met (onverwachte) momenten van topdruk te maken kan krijgen waardoor de beleving van de klant onder druk komt te staan. Ook maakt de communicatie met internationale gasten zijn werk complex.

De allround medewerker hospitality beschikt over algemene kennis en vaardigheden voor het werken in de breedte van gastvrijheidsbranche.

Hij heeft een belangrijke taak in het veilig stellen van gastvrijheid en de beleving van de gast en hij dient ongewenst of normafwijkend gedrag te signaleren. Hij voert zijn werkzaamheden uit door standaardprocedures toe te passen en/of te combineren. De allround medewerker hospitality beschikt over kennis en vaardigheden voor het brede scala van taken in de gastvrijheidsbranche.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De allround medewerker hospitality heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Daarnaast heeft hij de verantwoordelijkheid om normafwijkend gedrag te signaleren op basis van het gastvrijheidsconcept, sociaal-hygiënisch beleid en de huisregels. De allround medewerker hospitality voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en heeft daarbij een collectieve verantwoordelijkheid ten opzichte van collega's. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de processen en de resultaten van het bedrijf.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de werkwijze rondom bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diverse horecabedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft kennis van eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en –materialen
- heeft kennis van het sociaal hygiënisch beleid en bijbehorende procedures en –materialen
- heeft kennis van sociale hygiëne
- kan de werking en effecten van verslavingen beschrijven
- kan debarasseer technieken toepassen
- kan draag- en serveermethoden toepassen
- kan gesprekstechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan inlevingsvermogen toepassen
- kan kassasystemen, betaalautomaten en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan opdektechnieken toepassen
- kan poleertechnieken toepassen
- kan regels voor etiquette toepassen
- kan relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften voor het werken in de bediening en met voedingsmiddelen toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan verkooptechnieken in adviesgesprekken toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen
- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen
- kan gasten begroeten en naar een collega verwijzen in een 2e moderne vreemde taal
- kan huisregels en het handhavingsbeleid van het bedrijf toepassen
- kan in contact met gasten eenvoudige gesprekken voeren in het Engels
- kan korte, vooraf geëefde informatie over het menu-aanbod in het Engels aan gasten presenteren
- kan passende drank-spijscombinaties samenstellen
- kan verschillende tafelsettings toepassen
- kan zijn kennis over dieetleer en menuopbouw in zijn adviezen aan gasten toepassen
- kan zijn kennis over eigenschappen, kwaliteitscriteria, samenstelling en bewaring van dranken, wijnen en voedingsproducten toepassen

#### B1-K4: Werkt in de gastvrijheidsbranche

- kan zijn kennis over werking van betaalmiddelen en betaalwijzen toepassen
- kan prijsberekeningen maken
- kan diverse gesprekstechnieken hanteren

#### B1-K4-W1: Voert voorbereidende werkzaamheden uit

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality voert voorbereidende werkzaamheden uit. Hij stemt deze werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij controleert de werkvoorraad verbruiksmateriaal en vult deze aan, het legt materialen en producten klaar en/of bewerkt ze, hij maakt de gastenruimte klaar en start waar van toepassing de kassa op.

Hij voert daarnaast onderhouds-, bestel-, controle- en schoonmaakwerkzaamheden uit die nodig zijn om de gastenruimten, de dienst ruimten en de materialen bedrijfs gereed te maken.

##### Resultaat

Vorbereidende werkzaamheden zijn uitgevoerd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt tijdig af met collega's en helpt hen zo nodig;
- voert de werkzaamheden efficiënt en zorgvuldig uit en hanteert daarbij de van toepassing zijnde vakkennis en technieken;
- kiest bij het maken van de werkzaamheden de juiste middelen kent hun werking, onderhoudt de middelen en gaat er bewust mee om;
- neemt bij het uitvoeren van de werkzaamheden de voorgeschreven bedrijfsrichtlijnen in acht;
- stemt de verschillende werkzaamheden goed op elkaar af en bewaakt de voortgang van het proces.

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

#### B1-K4-W2: Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality neemt reserveringen aan. Hij informeert naar (speciale) wensen van klant/gast/reiziger/bezoeker en verwerkt de reserveringen in het systeem. Hij brengt andere afdelingen op de hoogte zoals de keuken en/of de huishoudelijke dienst en/of gastheer/-vrouw van aangenomen reserveringen en eventuele bijzonderheden.

De allround medewerker hospitality geeft informatie en/of advies aan de gast over diverse mogelijkheden van de gastvrijheid binnen het bedrijf. Het kan gaan om een bedrijf dat spijzen en dranken verstrekt, logies verzorgd, evenementen organiseert of reizen of (culturele) avonden/uitstapjes.

Hij geeft advies over bijvoorbeeld drank- en spijscombinaties, hotelarrangementen en/of andere mogelijkheden.

Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten of diensten (extra's) en doet een voorstel. Hij bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of collega's.

##### Resultaat

Reserveringen zijn verwerkt en andere afdelingen zijn hierover geïnformeerd en over eventuele bijzonderheden. Gasten zijn passend geadviseerd over de diverse mogelijkheden. Op basis van hun wensen en behoeften is hen een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt bij het aannemen van reserveringen rekening met de mogelijkheden van het bedrijf, t.a.v. tijds- en personeelsplanning en bezetting;
- houdt zich aan voorgeschreven procedures en de bedrijfsformule bij het verwerken van de reservering;
- inventariseert wensen van de gast in relatie tot mogelijkheden en sluit in het advies aan op wensen van de gast;
- raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten tijdig de leidinggevende en/of collega's en overlegt over de mogelijkheden;
- geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of een advies over producten en diensten, waarbij hij taal en



#### B1-K4-W2: Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten

benaderingswijze op de gast afstemt;

- noteert bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures;

- wijst gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, op extra mogelijkheden die niet meteen zichtbaar zijn in het reguliere aanbod.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K4-W3: Adviseert gasten en registreert de bestelling

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality geeft informatie en/of advies aan de gast over diverse mogelijkheden van de gastvrijheid binnen het bedrijf. Het kan gaan om een bedrijf dat spijzen en dranken verstrekt, logies verzorgd, evenementen organiseert of reizen of (culturele) avonden/uitstapjes.

De allround medewerker hospitality geeft onderbouwd advies over bijvoorbeeld drank- en spijscombinaties, hotelarrangementen en/of andere mogelijkheden.

Hij wijst gasten op commercieel aantrekkelijke producten (extra's) en doet een commercieel aantrekkelijk voorstel.

Hij bespreekt mogelijkheden van (speciale) wensen van gasten met de leidinggevende en/of collega's.

##### Resultaat

Gasten zijn passend geadviseerd over de diverse mogelijkheden. Op basis van hun wensen en behoeften is hen een commercieel aantrekkelijk aanbod gedaan. Bestellingen zijn vastgelegd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- inventariseert wensen van de gast in relatie tot mogelijkheden en sluit in het advies aan op wensen van de gast;
- raadpleegt bij bijzondere wensen van gasten en/of opdrachtgevers tijdig de leidinggevende en/of collega's en overlegt over de mogelijkheden;

- geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of een advies over producten en diensten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt;

- noteert bestellingen en eventuele wensen van de gast nauwkeurig en volledig op basis van voorgeschreven procedures;

- wijst gasten, naar aanleiding van hun wensen en behoeften, op extra mogelijkheden die niet meteen zichtbaar zijn in het reguliere aanbod.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K4-W4: Maakt dranken serveergereed

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality maakt dranken serveergereed. Hij selecteert hiervoor de benodigde servies, dranken of ingrediënten. Hij schenkt, mixt en/of tapt dranken. Hij werkt, indien nodig, samen met collega's of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's af.

##### Resultaat

De dranken zijn serveergereed.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt tijdig en regelmatig met collega's over uit te voeren werkzaamheden om dranken serveergereed te kunnen maken;

- kiest benodigde materialen en middelen bij het gereedmaken van diverse dranken, gebruikt middelen op effectieve wijze en gaat er (kosten)bewust mee om;

- werkt ordelijk en systematisch bij het gereedmaken van dranken;

- werkt bij het bereiden van dranken conform bedrijfsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving.

#### B1-K4-W4: Maakt dranken serveergereed

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

#### B1-K4-W5: Serveert de bestelling en ruimt af

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality serveert de bestelling aan de gast. Hij werkt hierbij, indien nodig, samen met collega's en/of leidinggevende en stemt de diverse werkzaamheden met zijn collega's en/of leidinggevende af. Hij verricht serveerhandelingen en, indien nodig, ook bereidingen aan tafel. Hij geeft een toelichting over de geserveerde dranken en gerechten. Na het gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel op en maakt deze schoon.

##### Resultaat

De bestelling is (uit)geserveerd aan tafel. Na gebruik van de bestelling is de tafel afgeruimd en schoongemaakt.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt tijdig en regelmatig af met collega's en helpt hen zo nodig;
  - stemt zijn communicatiestijl af op de gast bij het geven van een toelichting over geserveerde dranken en gerechten;
  - werkt ordelijk, systematisch en in het tempo dat nodig is; - hanteert draag- en serveermethoden accuraat waarbij hij een goede oog-handcoördinatie toont;
  - serveert de bestelling, ruimt de tafel af en maakt deze schoon volgens relevante regelgeving en conform de bedrijfsformule;
  - gebruikt de benodigde materialen en middelen voor het transporteren, het verrichten van serveerhandelingen en, indien nodig, bereidingen aan tafel op effectieve wijze en gaat bewust om met materialen en middelen.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K4-W6: Creëert en onderhoudt de sfeer

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality creëert naar aanleiding van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer. Hij reageert en/of anticipeert op signalen van de gast. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten om de beleving zo compleet en prettig mogelijk te laten zijn. Hij onderhoudt de sfeer door normafwijkend gedrag van gasten te signaleren en met collega's of de leidinggevende te bespreken. Hij houdt het alcoholgebruik van gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs gebruikt worden. Hij let daarbij op het gedrag van gasten.

##### Resultaat

Er heerst een aangename en passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten;
- optimaliseert de sfeer in het contact met gasten, straalt enthousiasme uit en weet dit op de gast over te brengen;
- richt zich op specifieke wensen en behoeften van gasten en neemt wensen van gasten tot uitgangspunt van het eigen handelen;
- checkt regelmatig of gasten tevreden zijn, geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van gasten en neemt deze serieus;
- handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K4-W7: Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality spreekt gasten aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt aan gasten het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert, indien nodig, een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Daarnaast kan hij een voorstel doen om de inrichting van het bedrijf aan te passen.

##### Resultaat

Een aangename sfeer in het bedrijf is behouden.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- overlegt tijdig met collega's en/of leidinggevende over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor aan zijn leidinggevende;
- stelt grenzen aan normafwijkend gedrag van gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden;
- blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief in het beoordelen van zaken en problemen;
- handelt bij normafwijkend gedrag van gasten conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, de huisregels, het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt gasten op basis hiervan aan.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

#### B1-K4-W8: Voert afrondende werkzaamheden uit

##### Omschrijving

De allround medewerker hospitality ruimt de werkruimtes op en maakt deze schoon. Hij stemt zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende. Hij reinigt en desinfecteert apparatuur, gereedschap en materiaal en ruimt deze op. Hij verzamelt afval en voert dit af. Hij vult controlelijsten uit het bedrijfsschoonmaakplan in.

##### Resultaat

De werkruimte, apparatuur, gereedschap en materialen zijn opgeruimd en schoongemaakt.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt zijn werkzaamheden tijdig en regelmatig af met collega's en/of leidinggevende;
- maakt een keuze uit beschikbare materialen en middelen en gebruikt deze op effectieve wijze voor het schoonmaken en desinfecteren van werkruimtes, apparatuur en gereedschappen;
- gaat zorgvuldig en netjes om met materialen en middelen door ze na gebruik schoon, veilig en netjes op te ruimen in een droge en schone omgeving;
- handelt bij het schoonmaken en opruimen volgens relevante bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen en vult volgens relevante wettelijke richtlijnen de controlelijsten in.

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

## 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.

# Profieldeel

P1 Allround hospitality medewerker

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Beroepsvereisten

Nee