

Profiel van kwalificatiedossier:

# **International hospitality**

## **Crebonr. 23340**

» Leidinggevende international hospitality (Crebonr. 25842)

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>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven</b>	7
B1-K1-W1: Ontvangt en informeert/adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker	8
B1-K1-W2: Neemt bestelling op en serveert deze	9
B1-K1-W3: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker	9
B1-K1-W4: Creëert en bewaakt sfeer	10
B1-K1-W5: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan	11
<b>B1-K2: Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven</b>	12
B1-K2-W1: Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen	13
B1-K2-W2: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in	13
B1-K2-W3: Verleent service aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers tijdens hun verblijf	14
B1-K2-W4: Bewaakt de veiligheid	14
B1-K2-W5: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit	15
<b>B1-K3: Treedt op als aanspreekpunt voor gasten/klanten/reizigers/bezoekers</b>	16
B1-K3-W1: Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker	16
B1-K3-W2: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	17
B1-K3-W3: Signaleert en behandelt klachten	17
B1-K3-W4: Onderhoudt in- en/of externe contacten	18
<b>B1-K4: Realiseert commercieel aanbod</b>	19
B1-K4-W1: Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers en opdrachten	19
B1-K4-W2: Promoot producten en diensten	20
B1-K4-W3: Stelt een passend aanbod op	20
B1-K4-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod	21
<b>B1-K5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>	22
B1-K5-W1: Maakt een operationeel plan	22
B1-K5-W2: Plant en verdeelt werkzaamheden	23
B1-K5-W3: Begroot financiën	23
B1-K5-W4: Bewaakt financiën	24
B1-K5-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan	24
B1-K5-W6: Voert intern formele gesprekken	25
<b>2. Generieke onderdelen</b>	26
<b>Profieldeel</b>	27
<b>P1: Leidinggevende international hospitality</b>	27

# Leeswijzer

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

## Opbouw dossier

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

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. 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 Leidinggevende international hospitality	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven	B1-K1-W1	Ontvangt en informeert/adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker
	B1-K1-W2	Neemt bestelling op en serveert deze
	B1-K1-W3	Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker
	B1-K1-W4	Creëert en bewaakt sfeer
	B1-K1-W5	Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan

B1-K2 Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven	B1-K2-W1	Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
	B1-K2-W2	Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in
	B1-K2-W3	Verleent service aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers tijdens hun verblijf
	B1-K2-W4	Bewaakt de veiligheid
	B1-K2-W5	Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit

B1-K3 Treedt op als aanspreekpunt voor gasten/klanten/reizigers/bezoekers	B1-K3-W1	Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker
	B1-K3-W2	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
	B1-K3-W3	Signaleert en behandelt klachten
	B1-K3-W4	Onderhoudt in- en/of externe contacten

B1-K4 Realiseert commercieel aanbod	B1-K4-W1	Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers en opdrachten
	B1-K4-W2	Promoot producten en diensten
	B1-K4-W3	Stelt een passend aanbod op
	B1-K4-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod

B1-K5 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	B1-K5-W1	Maakt een operationeel plan
	B1-K5-W2	Plant en verdeelt werkzaamheden
	B1-K5-W3	Begroot financiën
	B1-K5-W4	Bewaakt financiën
	B1-K5-W5	Begeleidt en stuurt medewerkers aan

**Profieldeel**

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

<b>P1</b>	<b>Leidinggevende international hospitality</b>
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De Leidinggevende international hospitality is werkzaam in de cross-sectorale hospitality industrie waar verschillende branches waaronder travel, toerisme, hotellerie en horeca samenkomen. Overal waar gasten, klanten, reizigers en bezoekers komen kan de leidinggevende International Hospitality ingezet worden. De internationale context waarbinnen de Leidinggevende international hospitality zich beweegt, kenmerkt zich door de ketenintegratie van de verschillende branches. Niet zelden worden verschillende vormen van hospitality onder de vlag van één bedrijf aangeboden. Een voorbeeld hiervan is dat touroperators naast een boekingskantoor ook over eigen vliegtuigen en hotels beschikken. Een ander voorbeeld is de hotellerie die excursies aanbiedt en begeleidt. De Leidinggevende international hospitality is dan ook breed (cross-sectoraal) inzetbaar en is vertrouwd met verschillende segmenten uit de keten (airline, hotel, travel agency, excursie en meer).

#### Typerende beroepshouding

De beroepshouding van de Leidinggevende international hospitality wordt gekenmerkt door de optimale focus op de wensen van de gasten, klanten, reizigers en bezoekers. Hij heeft een sterke focus op de toegevoegde waarde van hospitality gedrag.

De essentiële beroepshouding van de Leidinggevende international hospitality omvat de volgende gedragskenmerken: cultureel sensitief, dienstverlenend, commercieel, flexibel, proactief, sterk oplossingsgericht en creatief denkend. Daarnaast is hij uitstekend in staat om gebruik te maken van technologie (zoals gebruiken van technologische applicaties (apps), social marketing tools en social media gebruik).

De Leidinggevende international hospitality is een regisseur die overzicht heeft over de gehele keten waardoor hij signalen kan oppakken en deze kan vertalen naar concrete acties. Hij delegeert vervolgens deze acties naar de juiste medewerker binnen de keten.

#### Resultaat van de beroepengroep

Het resultaat van het beroep is een tevreden gast, klant, reiziger en bezoeker. De keten is geregistreerd en de hospitality is naar een hoger plan getild.

### B1-K1: Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

#### Complexiteit

De mate van complexiteit van het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden in de horeca hangt samen met het karakter en de inhoud van de te verlenen service, maar ook met de dubbele rol die de Leidinggevende international hospitality in deze specifieke situatie vervult. De te verlenen diensten vinden altijd in een interactie met anderen (gasten/klanten/reizigers/bezoekers en/of collega's) plaats. Bedoelde interactie is een complex proces en problemen die kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen.

De Leidinggevende international hospitality heeft bij het meewerken een dubbele positie: die van collega, maar ook die van eigenaar, leidinggevende of werkgever. Dit kan op de samenwerking bij de uitvoering van de werkzaamheden een beperkende invloed hebben: de andere medewerkers voelen zich minder vrij en hij moet er altijd weer op bedacht zijn dat hij als collega meewerkt en dat hij daarbij niet de leidinggevende is. De communicatie met internationale gasten/klanten/reizigers/bezoekers maakt zijn werk complex.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende international hospitality is eindverantwoordelijk voor het bedrijf of de vestiging. Hij is de eindverantwoordelijke voor de werkkuitvoering en de resultaten daarvan.

De Leidinggevende international hospitality vervult tevens een uitvoerende en een collegiale rol. Hij werkt, indien in het bedrijf meerdere uitvoerende medewerkers werken, collegiaal samen met andere medewerkers.

## B1-K1: Werkt mee in drank- en spijsverstreckende bedrijven

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van bedrijfsvoorschriften en andere relevante richtlijnen/voorschriften/normen op het gebied van veiligheid, kwaliteit, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden
- heeft brede kennis van diverse bedrijfstypes, bedrijfsformules en doelgroepen
- heeft brede kennis van gedragsregels en toleranties hierin
- heeft brede kennis van werking en effecten van verslavingen
- heeft kennis van de werkwijze rond bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van dranken, gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding en combinaties van dranken en gerechten
- heeft kennis van sociale hygiëne
- heeft kennis van elementen uit de dieetleer
- kan afruim- en serveertechnieken toepassen
- kan een korte boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker schrijven in het Engels
- kan eenvoudige gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan vloeiend en spontane gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in het Engels
- kan de gast/klant/reiziger/bezoeker, vooraf geoefende, informatie over dranken, gerechten en sociaal-hygiënisch beleid geven in een 2e moderne vreemde taal
- kan het gastvrijheidsconcept toepassen
- kan complexe schriftelijke informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan kassasystemen, betaalautomaten en bijbehorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan eenvoudige teksten over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan duidelijk gedetailleerde informatie over producten en/of diensten geven aan de gast/klant/reiziger/bezoeker in het Engels
- kan naar de gast/klant/reiziger/bezoeker luisteren en de hoofdzaken van een boodschap volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan complexe informatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker volgen om de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan redelijk complexe conflicten op de juiste wijze oplossen
- kan redelijk complexe situaties goed inschatten
- kan strategieën om normafwijkend gedrag te voorkomen toepassen
- kan uiteenlopende gesprekstechnieken die horen bij het onderhandelen en verkopen toepassen
- kan zich sociaal vaardig opstellen

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

### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality ontvangt gasten en staat ze vriendelijk te woord. Hij inventariseert wensen en behoeften van de gast/klant/reiziger/bezoeker, geeft informatie en/of advies en wijst hen op commercieel aantrekkelijke producten.

### Resultaat

Gasten/klanten/reizigers/bezoekers zijn op gastvriendelijke wijze ontvangen en geïnformeerd.

### Gedrag

Geeft een begrijpelijke en correcte toelichting of advies over dranken, producten en gerechten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/klant/reiziger/bezoeker afstemt.

Maakt gebruik van zijn kennis over verschillende dranken, producten en gerechten, menudelen, gerechtenopbouw en -bereiding bij het informeren en adviseren van de gast/klant/reiziger/bezoeker.

Inventariseert wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden en sluit in het advies voor de keuze van dranken, wijnen en/of gerechten hierop aan.



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

Volgt bij het ontvangen en informeren/adviseren van de gast/klant/reiziger/bezoeker de richtlijnen van de bedrijfsformule van het horecabedrijf.

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

#### B1-K1-W2: Neemt bestelling op en serveert deze

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality neemt de bestelling van de gast/klant/reiziger/bezoeker op en verwerkt de bestelling in het kassasysteem. Hij serveert de bestelling uit of hij overhandigt de bestelling aan de gast/klant/reiziger/bezoeker. Hij stemt af met collega's en helpt hen zo nodig. Na gebruik van de bestelling ruimt hij de tafel af.

##### Resultaat

De bestelling is opgenomen en uitgeserveerd. Na gebruik van de bestelling is de tafel tijdig afgeruimd.

##### Gedrag

Stemt tijdig af met collega's.

Stemt bij het informeren en adviseren van de gast/klant/reiziger/bezoeker, taal en benaderingswijze af op de gast en neemt vervolgens de bestelling zodanig op dat de bestelling gereedgemaakt kan worden.

Maakt gebruik van draag- en serveermethoden bij het serveren van de bestelling en het afruimen van de tafel/bar.

Gebruikt benodigde materialen en middelen op effectieve wijze bij het serveren van de bestelling, maakt gebruik van het kassasysteem om bestellingen in te verwerken en gaat bewust om met materialen en middelen.

Werkt ordelijk en systematisch en in het tempo dat nodig is.

Neemt bij het serveren van de bestelling en het afruimen van de tafel de relevante veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen in acht.

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

#### B1-K1-W3: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality rekt bestellingen met gasten/klanten/reizigers/bezoekers af volgens bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt de rekening op, controleert deze en handelt deze af. Hij verwerkt betalingen met verschillende betalingswijzen in de kassa. Hij neemt afscheid van gasten/klanten/reizigers/bezoekers. Hij controleert bij het afscheid tevredenheid van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en onderneemt op basis van de signalen en opmerkingen, indien nodig, actie.

##### Resultaat

Bestellingen zijn volgens bedrijfsrichtlijnen afgerekend met gasten/klanten/reizigers/bezoekers en verwerkt in de kassa. Er is afscheid genomen van gasten volgens de bedrijfsformule.

##### Gedrag

Rekent snel en accuraat bij het afrekenen van bestellingen.

Maakt gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en gebruikt deze bij het maken van de rekening en het afrekenen van bestellingen effectief.

Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en let op non-verbale

#### B1-K1-W3: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker

signalen.

Stelt conform bedrijfsrichtlijnen de rekening op en neemt hierbij veiligheids- en bedrijfsvoorschriften in acht. Volgt bij het afscheid nemen van de gasten/klanten/reizigers/bezoekers richtlijnen van de bedrijfsformule van het horecabedrijf.

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

#### B1-K1-W4: Creëert en bewaakt sfeer

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality creëert op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf een passende sfeer in het bedrijf. Hij houdt tijdens het verblijf gasten/klanten/reizigers/bezoekers goed in de gaten en reageert en/of anticipeert alert op signalen van hen. Hij veraangenaamt het verblijf van gasten/klanten/reizigers/bezoekers door omstandigheden te optimaliseren op basis van wensen en behoeften van hen. Hij bewaakt de sfeer in het bedrijf. Hij signaleert gedrag van gasten en medewerkers dat normafwijkend kan zijn en bespreekt dit met medewerkers.

Hij houdt alcoholgebruik van gasten in de gaten. Ook houdt hij in de gaten of er drugs worden gebruikt, hij let daarbij op het gedrag van gasten/klanten/reizigers/bezoekers. Hij spreekt hen en medewerkers aan op normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag volgens het sociaal-hygiënisch beleid. Hij legt hen het sociaal-hygiënisch beleid uit. Hij levert indien nodig een bijdrage aan het bijstellen van het sociaal-hygiënisch beleid. Daarnaast doet hij indien nodig voorstellen om de inrichting van het bedrijf aan te passen. Hij verwijdert, indien nodig, gasten/klanten/reizigers/bezoekers uit het bedrijf.

##### Resultaat

Er heerst een passende sfeer in het bedrijf die is afgestemd op de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Het sociaal hygiënisch beleid is uitgelegd aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers en medewerkers. Er is indien nodig een aanpassingsvoorstel gedaan voor het sociaal hygiënisch beleid en de inrichting van het bedrijf.

##### Gedrag

Spreekt gasten/klanten/reizigers/bezoekers en medewerkers aan op sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag en verwijdert, zo nodig, klanten/gasten uit het horecabedrijf, toont daarbij overwicht en stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op.

Optimaliseert de sfeer in het contact met gasten/klanten/reizigers/bezoekers op basis van hun wensen en behoeften, straalt enthousiasme uit en weet klanten/gasten hierin mee te nemen, legt daarnaast het doel, inhoud en het waarom van het sociaal-hygiënisch beleid duidelijk, correct en begrijpelijk uit aan klanten/gasten die deze regels overtreden, waarbij hij de stijl van communiceren en benaderingswijze afstemt op de gast om het overtreden van huisregels te voorkomen en controleert of de boodschap goed is overgekomen.

Weet grenzen te stellen aan normafwijkend of ontoelaatbaar gedrag van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en medewerkers 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 probleem.

Achterhaalt specifieke wensen en behoeften van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en neemt deze tot uitgangspunt van het eigen handelen, reageert alert en attent op signalen van gasten, checkt regelmatig of klanten/gasten tevreden zijn, geeft prioriteit aan signalen, zorgen en problemen van klanten/gasten en neemt deze zorgen serieus.

Overlegt tijdig met medewerkers over risicovol en normafwijkend gedrag van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en legt proactief eventuele aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid of de herinrichting van het bedrijf voor. Handelt bij normafwijkend gedrag van klanten/gasten en medewerkers conform de bedrijfsformule, het gastvrijheidsconcept, huisregels en het sociaal-hygiënisch beleid, en spreekt hen op basis hiervan aan. Hij doet aanpassingsvoorstellen voor het sociaal-hygiënisch beleid en de bedrijfsinrichting op basis van actuele relevante veiligheidsvoorschriften en wet- en regelgeving die passen binnen de formule van het bedrijf.

#### B1-K1-W4: Creëert en bewaakt sfeer

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

#### B1-K1-W5: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality bespreekt speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen met (potentiële) opdrachtgevers. Hij inventariseert specifieke wensen en past het aanbod daarop aan. Hij onderhandelt met opdrachtgevers en neemt het arrangement, partij of de bestelling aan.

##### Resultaat

Speciale arrangementen en grote en/of bijzondere partijen of bestellingen zijn onder goede voorwaarden aangenomen waarbij rekening is gehouden met wensen van (potentiële) opdrachtgevers en de mogelijkheden van de organisatie (goede prijs-kwaliteitverhouding).

##### Gedrag

Neemt in de onderhandeling wensen van de (potentiële) opdrachtgever en mogelijkheden in de organisatie als uitgangspunt.

Maakt efficiënt gebruik van beschikbare capaciteit van het bedrijf bij het plannen.

Ziet in gesprek met de (potentiële) opdrachtgever kansen om de gast/klant/reiziger/bezoeker te overtuigen om met de reservering akkoord te gaan en/of ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden.

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

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

**Complexiteit**

De mate van complexiteit van het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden in de horeca hangt samen met het karakter en de inhoud van de te verlenen service, maar ook met de dubbele rol die de Leidinggevende international hospitality in deze specifieke situatie vervult. De te verlenen diensten vinden altijd in een interactie met anderen (gasten/klanten/reizigers/bezoekers en/of collega's) plaats. Bedoelde interactie is een complex proces en problemen die er kunnen ontstaan, zijn dan ook niet routinematig en met standaardprocedures op te lossen.

De Leidinggevende international hospitality heeft bij het meewerken een dubbele positie: die van collega, maar ook die van eigenaar, leidinggevende of werkgever. Dit kan op de samenwerking bij de uitvoering van werkzaamheden een beperkende invloed hebben: de andere medewerkers voelen zich minder vrij en hij moet er altijd weer op bedacht zijn dat hij als collega meewerkt en dat hij daarbij niet de leidinggevende is. De communicatie met internationale gasten/klanten/reizigers/bezoekers maakt zijn werk complex.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De Leidinggevende international hospitality is eindverantwoordelijk voor het beleid, dienstverlening en commerciële resultaten van het bedrijf. De Leidinggevende international hospitality vervult ook de rol van uitvoerder, hij is immers actief betrokken bij de uitvoering van periodieke en dagelijkse werkzaamheden.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen
- heeft brede kennis van de bedrijfsformule, huisregels en het handhavingsbeleid
- heeft kennis van de werkwijze rond bedrijfshulpverlening
- heeft kennis van diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf
- heeft kennis van methodes om gasttevredenheid te beoordelen
- heeft kennis van regels omtrent sociale hygiëne en bedrijfsvoorschriften
- kan vloeiend en spontane gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in het Engels
- kan duidelijk gedetailleerde informatie over producten en/of diensten geven aan de gast/klant/reiziger/bezoeker in het Engels
- kan een boekings- en reserveringssysteem gebruiken
- kan een korte boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan instructies en procedures die nodig zijn bij het inchecken van verschillende type gasten/klanten/reizigers/bezoekers hanteren
- kan instructies en procedures om annuleringen te voorkomen hanteren
- kan kassasystemen, betaalautomaten en bijbehorende ICT hulpmiddelen bedienen
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren over producten en/of diensten in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de gast/klant/reiziger/bezoeker luisteren en hoofdzaken van een boodschap volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan complexe informatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker volgen om de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan om de gast/klant/reiziger/bezoeker te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels
- kan redelijk complexe conflicten op de juiste wijze oplossen
- kan redelijk complexe situaties goed inschatten
- kan reserveringen vastleggen en deze schriftelijk bevestigen
- kan eenvoudige teksten over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan de hoofdgedachte van complexe schriftelijke communicatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker lezen en begrijpen in het Engels
- kan tijdens verkoopgesprekken, de voor de context en situatie, juiste verkooptechnieken hanteren
- kan zich sociaal vaardig opstellen

## B1-K2-W1: Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen

### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat in het reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan en wijst de aanvragers op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert aanvragers over mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en stelt indien nodig offertes op. Hij neemt reserveringen en/of opties aan voor kamers, zalen en arrangementen en noteert de voor het hotel relevante gegevens van de gast. Hij neemt tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij legt de reservering in het reserveringssysteem vast en bevestigt deze, zo nodig, schriftelijk. Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de kameropbrengst te optimaliseren. Hij informeert de gast over het vervolg van de reservering.

### Resultaat

Reserveringen voor kamers, zalen en/of arrangementen zijn aangenomen en correct verwerkt.

### Gedrag

Informeert aanvragers op gastgerichte en persoonlijke wijze over reserveringsaanvragen, mogelijkheden en voorwaarden.

Stelt volledige, nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, verwerkt en registreert relevante gegevens van gasten accuraat in het boekings- en/of reserveringssysteem.

Maakt gebruik van de computer en het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen bij het inchecken van de gast/klant/reiziger/bezoeker.

Luistert naar de gast/klant/reiziger/bezoeker, vraagt door om de wensen en behoeften van de hen te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de hen te voldoen en de service hierop aan te sluiten.

Past voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.

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

## B1-K2-W2: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in

### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality begroet de gast/klant/reiziger/bezoeker bij de balie en staat hem vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het reserveringssysteem. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker op en controleert deze op uitvoerbaarheid. Hij wijst de gast/klant/reiziger/bezoeker een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en maakt vervolgens de kamersleutel klaar en overhandigt deze aan hem. Hij wijst de gast/klant/reiziger/bezoeker op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. Hij opent een rekening voor de gast/klant/reiziger/bezoeker en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel over de ingecheckte gast/klant/reiziger/bezoeker.

### Resultaat

Gasten/klanten/reizigers/bezoekers zijn ingecheckt.

### Gedrag

Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte gast/klant/reiziger/bezoekers en stemt eventuele wensen met hen af.

Stelt zich actief, open en hartelijk naar de gast/klant/reiziger/bezoeker op, staat hem vriendelijk te woord, informeert hem en geeft hem antwoord op vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast/klant/reiziger/bezoeker afstemt.

Maakt gebruik van het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt dit systeem effectief bij het inchecken van

#### B1-K2-W2: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in

de gast/klant/reiziger/bezoeker, het aanmaken van de kamersleutel en het openen van de rekening.

Geeft de gast/klant/reiziger/bezoeker een op de persoon gerichte dienstverlening en inventariseert zijn specifieke wensen bij aankomst, bekijkt de wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan de ander aan wat deze wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel.

Neemt bij het inchecken van gasten/klanten/reizigers/bezoekers, met verschillende type wensen en bijzonderheden, relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.

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

#### B1-K2-W3: Verleent service aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers tijdens hun verblijf

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality geeft gasten/klanten/reizigers/bezoekers toeristische informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het bedrijf biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij verkoopt souvenirs, kranten, snoep en kleine verbruiksartikelen. Hij houdt de rekening van de gast/klant/reiziger/bezoeker bij. Hij verleent hem service op basis van zijn behoefte. In het kader van deze dienstverlening maakt hij bijvoorbeeld reserveringen voor gasten (bij horecabedrijven, theater). Hij bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met gasten/klanten/reizigers/bezoekers via (moderne) communicatiemiddelen over het bedrijf. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende e-mail, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending. Hij ontvangt bezoekers, staat ze te woord en brengt ze zo nodig in contact met gasten/klanten/reizigers/bezoekers of bedrijfsfunctionarissen.

##### Resultaat

Er is service verleend aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers op basis van hun behoeften.

##### Gedrag

Informeert gasten/klanten/reizigers/bezoekers op duidelijke wijze over diensten en faciliteiten van het bedrijf en de omgeving, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op hen.

Noteert berichten op nauwkeurige wijze en communiceert volledig en nauwkeurig via relevante communicatiemiddelen, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

Maakt bij het verkopen van artikelen, het bijhouden van de rekening en het verlenen van service op effectieve wijze gebruik van benodigde materialen en middelen.

Achterhaalt de behoefte en verwachtingen van de gast/klant/reiziger/bezoeker en sluit hierop aan in zijn informatie, advies en service.

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

#### B1-K2-W4: Bewaakt de veiligheid

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van gasten/klanten/reizigers/bezoekers en spreekt hen zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste bezoekers en vraagt hen het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert meldingen van gasten/klanten/reizigers/bezoekers over diefstal uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in.

##### Resultaat

De veiligheid in het bedrijf is bewaakt. Zo nodig zijn de bedrijfshulpverlening of externe instanties ingeschakeld.

#### B1-K2-W4: Bewaakt de veiligheid

##### Gedrag

Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en grijpt, binnen de gestelde kaders, in bij onveilige situaties.

Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste gasten/klanten/reizigers/bezoekers, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in.

Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste gasten/klanten/reizigers/bezoekers en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief werken in stressvolle situaties en blijft in dergelijke situaties objectief.

Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.

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

#### B1-K2-W5: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit. Hij handelt de betaling van de rekening af, neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij reageert op gepaste wijze en vraagt door. Hij registreert de gasttevredenheid en informeert betrokken afdelingen over het vertrek van de gast/klant/reiziger/bezoeker en eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de gast/klant/reiziger/bezoeker in de guest history.

##### Resultaat

De gast/klant/reiziger/bezoeker is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen.

##### Gedrag

Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.

Speelt in op signalen van de gast/klant/reiziger/bezoeker.

Maakt effectief gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten.

Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de gast/klant/reiziger/bezoeker en over eventuele bijzonderheden.

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

### B1-K3: Treedt op als aanspreekpunt voor gasten/klanten/reizigers/bezoekers

#### Complexiteit

De werkzaamheden van de Leidinggevende international hospitality bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klant/gastcontact wat zijn werkzaamheden complex maakt. Daarnaast bouwt hij relaties op met zowel interne als externe gasten/klanten/reizigers/bezoekers.

De Leidinggevende international hospitality speelt in op de diversiteit aan vragen van de gast/klant/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 gast/klant/reiziger/bezoeker 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.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende international 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, keten, regio of omgeving
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- kan sociale media gebruiken om gasten/klanten/reizigers/bezoekers en collega's te informeren
- kan technologische applicaties (apps) en social marketing tools gebruiken om commerciële dienstverlening te bieden
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan vloeiend en spontane gesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in het Engels
- kan duidelijk gedetailleerde informatie over producten en/of diensten geven aan de gast/klant/reiziger/bezoeker in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de gast/klant/reiziger/bezoeker schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de gast/klant/reiziger/bezoeker te communiceren in het Engels
- kan eenvoudige teksten van de gast/klant/reiziger/bezoeker lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de gast/klant/reiziger/bezoeker in een 2e moderne vreemde taal
- kan complexe informatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker volgen om de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan naar gast/klant/reiziger/bezoeker luisteren en hoofdzaken van een boodschap volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan complexe schriftelijke communicatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker lezen en begrijpen in het Engels
- kan de regierol nemen als samenwerking binnen de keten vereist is

### B1-K3-W1: Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker

#### Omschrijving

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



### B1-K3-W1: Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker

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

#### Resultaat

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

#### Gedrag

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

Inventariseert proactief, snel en precies de wens van de gast/klant/reiziger/bezoeker 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 gast/klant/reiziger/bezoeker.

Bekijkt wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie. Maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de gast/klant/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

### B1-K3-W2: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

#### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality verkoopt en/of verhuurt producten/diensten. Hij motiveert de gast/klant/reiziger/bezoeker om akkoord te gaan met de verkoop. Hij stimuleert meer- en bijverkoop. Indien niet direct aan de wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker 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 gast/klant/reiziger/bezoeker. Stuur en oefent invloed uit op het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de gast/klant/reiziger/bezoeker 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 gast/klant/reiziger/bezoeker en past zijn verkoopstijl 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-K3-W3: Signaleert en behandelt klachten

#### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality observeert het gedrag van de gast/klant/reiziger/bezoeker om ontevredenheid te signaleren. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt door. Hij luistert naar de gast/klant/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 klant/gasttevredenheid. De Leidinggevende international hospitality overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.

### B1-K3-W3: 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

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

Speelt in op signalen van de gast/klant/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

### B1-K3-W4: Onderhoudt in- en/of externe contacten

#### Omschrijving

De Leidinggevende international 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 bestaand contacten te vernieuwen.

#### Resultaat

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

#### Gedrag

Maakt makkelijk contact met anderen, maakt een positieve, betrouwbare indruk op de gast/klant/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

## B1-K4: Realiseert commercieel aanbod

### Complexiteit

De Leidinggevende international 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 gasten/klanten/reizigers/bezoekers maakt zijn werk complex.

Hij heeft te maken met commerciële belangen van het bedrijf en wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker. Hij moet inspelen op wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker 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 international 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

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 gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte notitie om het aanbod te promoten schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten van de gast/klant/reiziger/bezoeker lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten om het aanbod te promoten schrijven in het Engels
- kan complexe informatie over producten, diensten en mogelijkheden lezen en begrijpen in het Engels
- kan complexe informatie van de gast/klant/reiziger/bezoeker volgen om de klantwens te begrijpen in het Engels en verkoopmogelijkheden te signaleren in het Engels
- kan naar gast/klant/reiziger/bezoeker luisteren en hoofdzaken van een boodschap volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan complexe verkoopgesprekken met de gast/klant/reiziger/bezoeker voeren in het Engels en overtuigende argumenten aandragen

## B1-K4-W1: Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers en opdrachten

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

#### B1-K4-W1: Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers en opdrachten

##### Gedrag

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

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

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

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

#### B1-K4-W2: Promoot producten en diensten

##### Omschrijving

De Leidinggevende international 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.

##### Gedrag

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

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, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K4-W3: Stelt een passend aanbod op

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality onderzoekt de verschillende productmogelijkheden om een complex aanbod of arrangement samen te stellen dat aansluit bij de uitgevraagde gast/klant/reiziger/bezoekerwens. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker en de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Indien niet direct aan wensen van de gast/klant/reiziger/bezoeker 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 gast/klant/reiziger/bezoekerwens en zijn kennis over bestemming, omgeving, services, producten en actuele ontwikkelingen en vertaalt deze naar commercieel interessante productmogelijkheden in het aanbod.

#### B1-K4-W3: Stelt een passend aanbod op

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

Ziet mogelijkheden om de gast/klant/reiziger/bezoeker 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

#### B1-K4-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod

##### Omschrijving

De Leidinggevende international 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.

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

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

## B1-K5: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Complexiteit

De Leidinggevende international 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 international 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 international hospitality vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Leidinggevende international hospitality 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 ziekteverzuimbeleid
- heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- heeft brede kennis van kostensoorten
- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft brede kennis van wervings- en selectie instrumenten
- heeft brede kennis van financiële stromen
- heeft kennis van het beëindigen van een arbeidscontract
- heeft kennis van de arbeidsovereenkomst van de (lerende) medewerker
- heeft kennis van de cao van de branche
- heeft kennis van het aannamebeleid van de organisatie
- heeft kennis van het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen
- 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 computerprogramma's om werkroosters te maken hanteren
- kan verschillende leiderschapstijlen hanteren
- kan verwachte kosten en omzetten berekenen
- kan signalen uit de keten oppakken en binnen teamverband bespreekbaar maken

## B1-K5-W1: Maakt een operationeel plan

### Omschrijving

De Leidinggevende international 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

#### B1-K5-W1: Maakt een operationeel plan

hulpmiddelen. De Leidinggevende international hospitality maakt op basis van het plan een inschatting van benodigde inzet aan personeel (forecast) en beschrijft dit in het 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 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

#### B1-K5-W2: Plant en verdeelt werkzaamheden

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de 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 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

#### B1-K5-W3: Begroot financiën

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality maakt analyses van de opbrengst op basis van relevante financiële informatie en legt dit vast. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling en plannen voor de

### B1-K5-W3: Begroot financiën

toekomst. Hij maakt op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage en begroting voor aan de ondernemer/leidinggevende.

#### 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

### B1-K5-W4: Bewaakt financiën

#### Omschrijving

De Leidinggevende international 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 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

### B1-K5-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan

#### Omschrijving

De Leidinggevende international 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.



#### B1-K5-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 de gestelde eisen en 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

#### B1-K5-W6: Voert intern formele gesprekken

##### Omschrijving

De Leidinggevende international hospitality voert formele gesprekken met 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 international hospitality werkoverleg met (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 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, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren

## 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

<b>P1 Leidinggevende international hospitality</b>
<b>Mbo-niveau</b>
4
<b>Typering van het beroep</b>
<b>Beroepsvereisten</b>
Nee