



kenwerk

Landelijke
Kwalificaties MBO

Frontofficemedewerker

Crebonummer:	90620, 94070
Sector:	Cultuur, recreatie, Horeca
Branche:	Dienstverlening, organisatie tbv cultuur, Hotel-restaurants, Hotels, pensions, conferentieoorden
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de uitstromen	16
4.1 Informatiemedewerker	17
4.2 Receptionist	20
4.3 Hoofd informatie	22
4.4 Frontofficemanager	25
5 Beschrijving van de kerntaken	28
5.1 Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit	28
5.2 Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit	30
5.3 Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	32
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	34
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit	35
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit	39
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	41
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	45
1 Inleiding	45
2 Uitstromen	45
2.1 Informatiemedewerker	46
2.2 Receptionist	63
2.3 Hoofd informatie	80
2.4 Frontofficemanager	116
3 Certificeerbare eenheden	158
3.1 Medewerker reserveringen	159
Deel D: Verantwoording	163
1 Inleiding	163
2 Proces- en inhoudsinformatie	164
2.1 Betrokkenen	164
2.2 Verwantschap	166
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	167
2.4 Discussiepunten	168
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	169
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	170

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

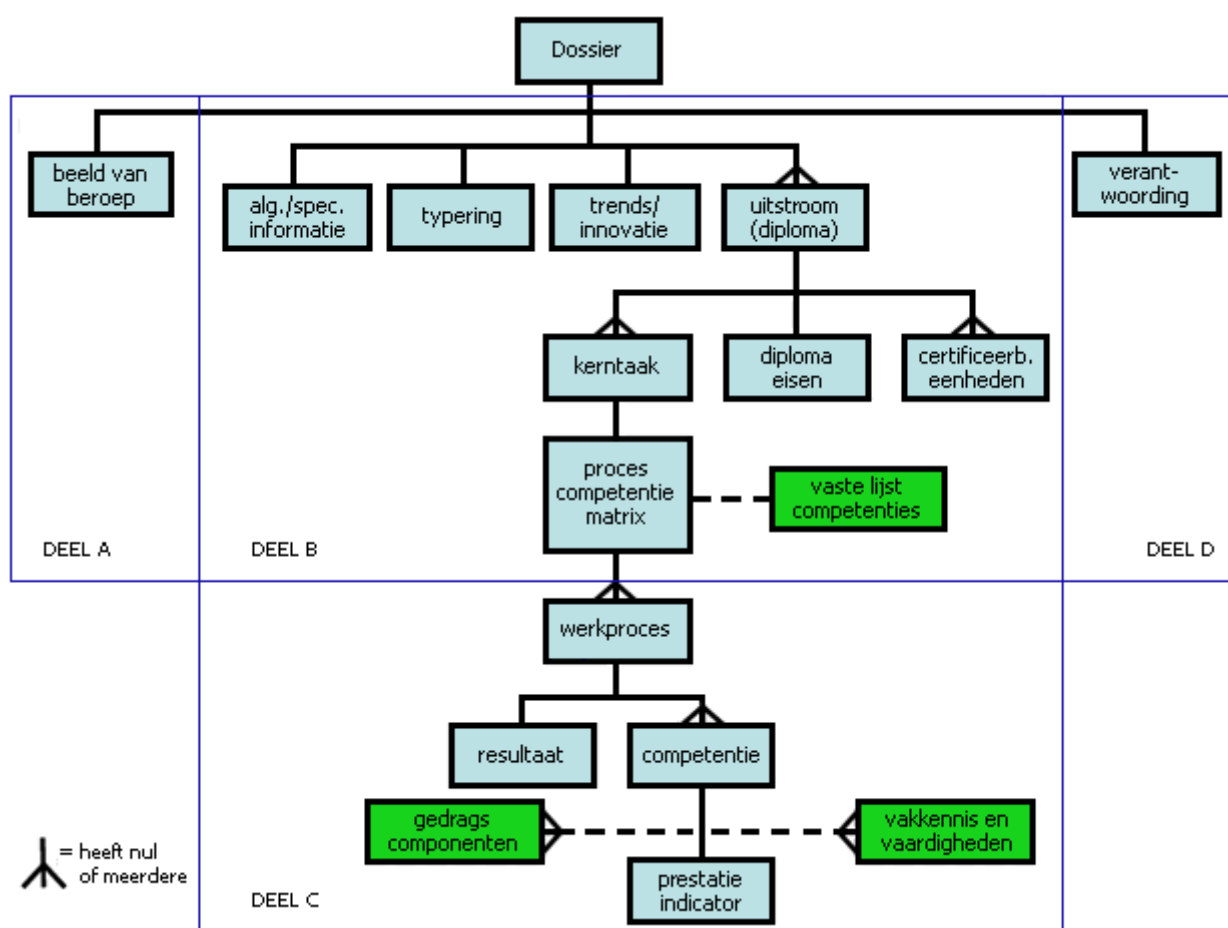
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Frontofficemedewerker?

Als Frontofficemedewerker kun je werken in bedrijven in de sectoren horeca, toerisme en recreatie. Je kunt tijdens de opleiding kiezen voor de uitstroom Informatiemedewerker, Hoofd informatie, Receptionist en Frontofficemanager.

Als Informatiemedewerker en Hoofd informatie werk je na je opleiding in bedrijven in de sector toeristische informatie, denk hierbij aan VVV- en ANWB-kantoren. Deze bedrijven kunnen gericht zijn op binnenlands toerisme, inkomend toerisme en/of uitgaand toerisme. Receptionisten en Frontofficemanagers zijn vooral werkzaam bij de receptie van (internationale) hotel/restaurantbedrijven.

Wat voor werk doe je als Frontofficemedewerker?

In het beroep van de Frontofficemedewerker staan de behoeften en vragen van gasten/klanten centraal. Als Frontofficemedewerker probeer je hen zoveel mogelijk tevreden te stellen. Naast klantgericht ben je ook commercieel: je draagt bij aan de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Als Frontofficemedewerker geef je informatie en advies aan gasten/klanten. Je geeft deze informatie mondeling en schriftelijk en zowel in het Nederlands als in twee moderne vreemde talen. Daarnaast voer je commerciële activiteiten uit. Je verkoopt producten en diensten aan gasten/klanten. Hiervoor houd je voorraden en prijzen op peil en presenteert je producten op een aantrekkelijke wijze. Daarnaast verzorg je boekingen en reserveringen en je voert ondersteunende werkzaamheden uit.

In de uitstromen Informatiemedewerker en Hoofd informatie spreekt men over 'klanten' en in de uitstromen Receptionist en Frontofficemanager spreekt men over 'gasten/klanten'.

Als Informatiemedewerker en als Hoofd informatie geef je toeristisch recreatieve informatie en adviezen aan de klant en/of bezoekers en je houdt informatie en documentatie op peil. Ook verkoop je toeristisch recreatieve producten en diensten en draag je zorg voor het overzichtelijk en aantrekkelijk presenteren van artikelen in de winkel en/of aan de balie.



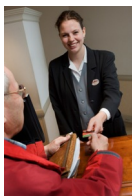
De Informatiemedewerker aan het werk

Als Hoofd informatie voer je daarnaast diverse leidinggevende en beheerstaken uit zoals het wijzigen en/of aanpassen van het assortiment.



Het Hoofd informatie aan het werk

Als Receptionist en als Frontofficemanager maak je reserveringen, geef je informatie en voer je receptiewerkzaamheden uit. Je ontvangt gasten, checkt hen in en verricht werkzaamheden bij hun vertrek. Tijdens het verblijf van de gast ben je een centraal aanspreekpunt. Als Frontofficemanager voer je daarnaast leidinggevende taken en promotionele taken uit. Je ontwikkelt bijvoorbeeld arrangementen en speciale activiteiten en je zorgt voor informatie- en promotiemateriaal.



De Receptionist aan het werk



De Frontofficemanager aan het werk

Waar ben je goed in als Frontofficemedewerker?

Om bovenstaande activiteiten goed te kunnen doen ben je goed in het werken in een team en je bent in staat om werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed te plannen. Jij gaat voor resultaat en vindt het belangrijk om je werkzaamheden goed uit te voeren. Je bent klantgericht en daarom houd je graag rekening met de wensen van de gasten/klanten. Je kunt je goed inleven in de gasten/klanten.

Je bent commercieel, sociaal en communicatief vaardig: je kunt goed luisteren, spreken en schrijven in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen. Je bent je bewust van het belang van goede persoonlijke verzorging en een representatief voorkomen. Je bent kosten- en batenbewust en bent commercieel gericht. Je werkt nauwgezet en zorgvuldig. Je bent stressbestendig en bereid om je extra in te zetten als het druk is, en vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken. Het is belangrijk dat je er plezier in hebt om steeds te werken aan het vergroten van je eigen vakbekwaamheid, aan de verbetering van je vakkennis en de verbetering of vernieuwing van diverse werkprocessen. Je bent zelfkritisch, staat open voor kritiek van anderen en bent bereid om aanwijzingen van de leiding op te volgen.

Naast dat je als Hoofd informatie en Frontofficemanager over bovenstaande eigenschappen beschikt, ben je ook iemand die kan creëren en ontwikkelen, die altijd het overzicht heeft, die kan delegeren, controleren en corrigeren. Jij kunt mensen aansturen en hen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Ook ben je als Hoofd informatie en Frontofficemanager een echt organisatietalent.

HTVF-kwalificatiedossiers

De kwalificaties Informatie medewerker, Receptionist, Hoofd informatie en Frontofficemanager maken deel uit van de HTVF-kwalificatiedossiers (schema januari 2009).

NIVEAU 1	<div>Assistent bakker</div> <div>Niveau 1 (90640)</div>	<div>Horeca assistent</div> <div>Niveau 1 (90660)</div>						
NIVEAU 2	<div>Brood en Banket</div> <div>Niveau 2 (94220)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Brood- en banketbakker (94221)• Banketbakker (94222)</div>	<div>Medewerker bediening / café-bar</div> <div>Niveau 2 (94140)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Gastheer/-vrouw (94140)</div>	<div>Kok</div> <div>Niveau 2 (90760)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Kok (90760)</div>		<div>Leisure & hospitality</div> <div>Niveau 2 (94110)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality assistant (94110)</div>	<div>Aqua & leisure</div> <div>Niveau 2 (94080)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure assistant (94080)</div>		
NIVEAU 3	<div></div> <div>Niveau 3 (94230)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Allround broodbakker (94231)• Allround banketbakker (94232)• Allround brood- en banketbakker (94233)</div>	<div></div> <div>Niveau 3 (94150)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Bartender (94151)• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)</div>	<div></div> <div>Niveau 3 (94950)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Instellingskok (94951)• Zelfstandig werkend kok (94952)</div>	<div>Frontoffice-medewerker</div> <div>Niveau 3 (90620)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Informatie-medewerker (90621)• Receptionist (90622)</div>	<div></div> <div>Niveau 3 (94120)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality host (94120)</div>	<div></div> <div>Niveau 3 (93240)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure host (93240)</div>		
NIVEAU 4	<div></div> <div>Niveau 4 (94240)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Patissier (94241)• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)</div>	<div>Ondernemer horeca/ bakkerij</div> <div>Niveau 4 (90300)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Manager/ondernemer café/bar (90301)• Manager/ondernemer fastservice (90302)• Manager/ondernemer horeca (90303)• Ondernemer bakkerij (90304)</div>	<div></div> <div>Niveau 4 (94160)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende bediening (94161)• Cateringbeheerder/manager (94162)</div>	<div></div> <div>Niveau 4 (93360)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende keuken (93360)</div>	<div></div> <div>Niveau 4 (94070)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Hoofd informatie (94071)• Frontoffice-manager (94072)</div>	<div></div> <div>Niveau 4 (94130)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality executive (94130)</div>	<div></div> <div>Niveau 4 (93330)</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Aqua & leisure executive (93330)</div>	

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Informatiemedewerker*
- *Receptionist*
- *Hoofd informatie*
- *Frontofficemanager*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de Paritaire Commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) en de Paritaire Commissie Toerisme, Reizen en Recreatie (TRR) Op: 17-12-2008 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Informatiemedewerker - 3 Receptionist - 3 Hoofd informatie - 4 Frontofficemanager - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerker reserveringen
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) vreemde talen en Nederlands (februari 2007).</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>-</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (april, 2007). De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven, vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>-</p>

- De volgende beroepscompetentieprofielen (bcp's) vormen de basis voor dit dossier:
- Informatie medewerker (augustus 2004)
- Receptionist (september 2006);
- Medewerker reserveringen (september 2006);
- Hoofd informatie (augustus 2004);
- Frontofficemanager (september 2006).

2.3 Typering beroepengroep

De Frontofficemedewerker verricht werkzaamheden in bedrijven in de sectoren horeca, toerisme en recreatie. De bedrijven waarin hij werkt verschillen door hun formules onderling sterk van elkaar.

De Frontofficemedewerker geeft -mondeling en schriftelijk- informatie en advies, zowel in het Nederlands als in twee moderne vreemde talen, aan gasten/klanten. Daarnaast voert hij commerciële activiteiten uit. Hij verkoopt producten en diensten aan gasten/klanten. In het kader van deze werkzaamheden houdt hij voorraden en prijzen op peil en presenteert producten op een aantrekkelijke wijze. Tevens verzorgt hij, afhankelijk van de bedrijfsformule, boekingen en reserveringen. Tenslotte voert hij ondersteunende werkzaamheden uit.

In het beroep van de Frontofficemedewerker staan de behoeften en vragen van gasten/klanten centraal. Hij stelt hen tevreden, binnen de kaders en mogelijkheden van de bedrijfsformule. De Frontofficemedewerker is een commerciële medewerker: hij draagt bij aan de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

De Informatiemedewerker en het Hoofd informatie zijn werkzaam in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze bedrijven kunnen gericht zijn op binnenlands toerisme, inkomend toerisme en/of uitgaand toerisme. Zij verstrekken toeristisch recreatieve informatie en adviezen en verkopen toeristisch recreatieve producten en diensten.

De Receptionist en de Frontofficemanager verrichten hun werkzaamheden in de receptie van hotel/restaurant- of recreatiebedrijven. Zij verzorgen reserveringen, verstrekken informatie en voeren receptiewerkzaamheden uit. Zij ontvangen gasten, checken hen in en verrichten werkzaamheden bij hun vertrek. Tijdens het verblijf van de gast fungeren de Receptionist en de Frontofficemanager als centraal aanspreekpunt.

De Medewerker reserveringen (certificeerbare eenheid) is werkzaam in de sales-afdeling van hotel/restaurant- of recreatiebedrijven. Centraal in zijn beroep staat het verzorgen van boekingen en reserveringen. Daarnaast voert hij ondersteunende werkzaamheden uit.

Het Hoofd informatie en de Frontofficemanager verrichten, naast de uitvoerende taken, ook leidinggevende taken. Zij zijn verantwoordelijk voor het team en voor de planning van de werkuitvoering in het team. Zij stellen operationele plannen op voor het team en werken deze uit in werkplanningen. Voorts bewaken zij de besteding van het budget van het team.

De Frontofficemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Frontofficemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Tevens is de Frontofficemedewerker flexibel en reageert alert op signalen van gasten/klanten.

2.4 Loopbaanperspectief

De Informatiemedewerker kan zich op basis van ervaring en scholing binnen de recreatieve- toeristische sector ontwikkelen tot Hoofd informatie, supervisor (ANWB) of leidinggevende van een vestiging. Hij kan zich ook ontwikkelen tot beheerder/kantoorhouder (VVV kantoren) of tot (plaatsvervangende) vestigingsmanager (ANWB en ATB). Hiervoor kan hij de opleiding volgen tot Hoofd informatie. Tevens kan de informatiemedewerker op basis van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de sector horeca in de functie van Receptionist of binnen de reissector naar de functie van Verkoper reizen. Hiervoor kan hij de opleiding Receptionist en Verkoper reizen volgen.

De Receptionist kan op basis van scholing en ervaring doorgroeien naar het beroep van Frontofficemanager. Hij kan zich ook ontwikkelen tot manager van een hotel/restaurantbedrijf en tot ondernemer van een horecabedrijf. Hiervoor kan hij de opleiding Horecaondernemer/ -manager of de opleiding tot Frontofficemanager volgen. Tevens kan de Receptionist op basis van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de functie Informatiemedewerker.

Het Hoofd informatie kan doorgroeien naar de functie van beheerder of kantoorhouder dan wel (plaatsvervangende) vestigingsmanager of directeur. Daarnaast kan hij een opleiding op hbo-niveau gaan volgen zoals bijvoorbeeld Facility Management of Hospitality Management. Binnen de reissector kan het Hoofd informatie op basis van scholing en ervaring doorstromen naar de functie van Manager verkoop reizen. Hiervoor kan hij de opleiding Manager verkoop reizen volgen.

De Frontofficemanager kan doorgroeien naar (plaatsvervangende) vestigingsmanager of directeur van een groot of middelgroot (internationaal) hotelbedrijf. Ook kan hij zich ontwikkelen tot field- of revenumanager van een hotelbedrijf. Daarnaast kan hij een opleiding op hbo-niveau gaan volgen zoals het Hoger Hotel onderwijs.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	De arbeidsmarktperspectieven voor receptionist, informatiemedewerker en hoofd informatie zijn voldoende tot goed (Kenwerk, 2008). Voor hoofd informatie worden de arbeidsmarktperspectieven matig aangeduid voor Middenwest- en Zuidwest-Nederland. Hier geldt dat bungalowparken vooral behoefte hebben aan uitvoerend personeel en mensen in recreatie over het algemeen zich binden aan de sector waardoor minder behoefte is aan nieuwe managers (Kenwerk, 2008). De vooruitzichten op leerplaatsen voor receptionist en informatiemedewerker zijn goed. Voor hoofd informatie zijn de vooruitzichten op leerplaatsen voldoende. Er zijn wel regionale verschillen te melden bij hoofd informatie: in Noordwest- en Zuidoost-Nederland zijn goede vooruitzichten op leerplaatsen waar die in de rest van Nederland gering zijn (Kenwerk, 2008). Voor Frontofficemanager zijn nog geen ervaringsgegevens te rapporteren. Meer informatie over inschrijvingen op opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie', die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2008-2009 is vanaf januari 2009 te downloaden via de site www.kenwerk.nl . Eerdere publicaties zijn reeds beschikbaar.
Wetgeving en regelgeving	Er is de afgelopen jaren veel wet- en regelgevingen geïmplementeerd. Het betreft wet- en regelgevingen van de overheid en van de EU die directe gevolgen hebben voor de exploitatie van horeca- en toeristische informatiebedrijven. Hierbij kan in de horeca worden gedacht aan wet- en regelgevingen op het gebied van sociale hygiëne en hygiëne. In de toeristische branche kan worden gedacht aan de implementatie van de Arbowet: bepalingen in verband met staand werk, daglicht en gebruik van computer. De Receptionist en de Frontofficemanager zullen bij het uitoefenen van het beroep vooral rekening houden met de richtlijnen op het gebied van de sociale hygiëne. Immers, meer dan voorheen zullen zij over vaardigheden moeten beschikken die nodig zijn voor het omgaan met agressie en probleemgedrag als gevolg van vormen van verslaving. Ook moeten zij sociaalvaardig zijn om te kunnen omgaan met gasten die ongewenst gedrag vertonen als gevolg van seksisme en discriminatie. De Informatiemedewerker en het Hoofd informatie zullen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden rekening moeten houden met de aangepaste Arbo-wetgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	Momenteel is er sprake van opleving en groei van de economie in ons land. Dit geldt ook voor de wereldeconomie. De reiswereld – internationaal en nationaal – is weer in de lift. De gunstige gevolgen van dit alles zijn ook merkbaar in het toerisme in het algemeen en in het hotelwezen in het bijzonder. Het aantal logies neemt toe en de kamer- en bedbezetting en de bezetting van zalen voor bijzondere evenementen en partijen zijn nu bijna optimaal. Tegelijkertijd is een nieuwe ontwikkeling waar te nemen: het opkomen van de vergader- en congresbranche. Ook is er een ontwikkeling waar te nemen gericht op uitbreiding van hotelketens en hotelfranchise. Veel (kleine) familiehotels sluiten hun deuren als gevolg van de concurrentie met snel groeiende ketens van middelgrote hotelbedrijven. Ook valt een grote concurrentiestrijd tussen de hotelbedrijven waar te nemen. In de strijd om behoud respectievelijk vergroten van het eigen marktaandeel zal rekening gehouden moeten worden met de volgende omstandigheden: steeds meer wordt ons land in het buitenland gepromoot als aantrekkelijk voor toeristen. Daarbij wordt gewezen op alles wat te bieden is op het vlak van cultuur, economie en vrijetijdsbesteding. Het resultaat hiervan is een toename van bezoekers uit verschillende landen met eigen gewoonten en culturen; een gevolg van de groei van de economie is dat mensen mobieler worden en meer te besteden hebben. Door de economische groei neemt het potentieel bezoekers van hotels toe. Het "potentieel bezoekers" kan qua etniciteit divers zijn, hetgeen ook consequenties heeft voor het wensenpakket van de bezoekers; de consument is, in vergelijking met vroeger, kritischer en mondiger geworden. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop

gasten/klanten benaderd moeten worden; de consument van nu heeft steeds meer behoefte aan maatwerk en kwalitatief goede producten en diensten. Daarbij komt dat hij steeds bewuster omgaat met zijn veiligheid en gezondheid. Dit alles stelt hoge eisen aan de omgang met gasten/klanten; overheidssubsidies lopen terug waardoor toeristisch recreatieve diensten steeds meer commercieel worden aangeboden; De geschetste ontwikkelingen hebben natuurlijk invloed op de inhoud van het beroep van Frontofficemedewerker en op de manier waarop hij het beroep uitoefent. Hij zal bij het uitoefenen van het beroep zich ervan bewust moeten zijn dat hij te maken heeft met klanten of bezoekers die kritisch en mondig zijn, dat ze hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de dienstverlening en aan de gekochte producten en diensten, dat ze in tijdsdruk verkeren en dat ze bijna altijd snel geholpen willen worden. Het Hoofd informatie en de Frontofficemanager zullen hi ermee vooral rekening moeten houden bij werving en selectie, introductie en inwerking van nieuwe medewerkers, maar ook ten aanzien van deskundigheidsbevordering. Door de internationale ontwikkelingen is het assortiment van de bedrijven in de toeristische informatiebranche toegenomen en worden er verschillende soorten en vormen van arrangementen samengesteld. De Frontofficemedewerker moet hiervan op de hoogte zijn. Door dezelfde internationale ontwikkelingen zal de Frontofficemedewerker met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden worden geconfronteerd. Dit vereist dat de Frontofficemedewerker de moderne vreemde talen zowel actief als passief goed beheerst. Het vereist ook dat hij op de hoogte is van sociale en culturele achtergronden van (potentiële) klanten uit diverse landen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Informatiemedewerker

U2: Receptionist

U3: Hoofd informatie

U4: Frontofficemanager

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom			
		U1	U2	U3	U4
Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit					
	1.1 Neemt reserveringen aan	x	x	x	x
	1.2 Checkt de gast in		x		x
	1.3 Informeert en adviseert de gast/klant	x	x	x	x
	1.4 Biedt producten en diensten aan voor verkoop	x	x	x	x
	1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt	x	x	x	x
	1.6 Handelt klachten af	x	x	x	x
	1.7 Bewaakt de veiligheid		x		x
	1.8 Checkt de gast uit		x		x
Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit					
	2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop	x	x	x	x
	2.2 Verwerkt reserveringen		x		x
	2.3 Voert administratieve werkzaamheden uit	x	x	x	x
	2.4 Verzamelt informatie	x		x	
	2.5 Sluit de kassa af	x		x	x
	2.6 Houdt de winkelvoorraad bij	x		x	
	2.7 Verzorgt communicatie met de markt	x		x	x
	2.8 Verbeterd producten en diensten			x	x
	2.9 Beheert contracten en relaties	x		x	x
	2.10 Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem				x
Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit					
	3.1 Maakt een afdelingsplan			x	x

		Uitstroom				
Kerntaak	Werkproces		U1	U2	U3	U4
	3.2	Maakt een personeelsplanning			x	x
	3.3	Leverd informatie aan voor begrotingen			x	x
	3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen			x	x
	3.5	Bewaakt budgetten			x	x
	3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers			x	x
	3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x	x
	3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden			x	x
	3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			x	x
	3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x	x
	3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			x	x
	3.12	Voert werkoverleg			x	x
	3.13	Rapporteert aan het management			x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Informatiemedewerker*
- *Receptionist*
- *Hoofd informatie*
- *Frontofficemanager*

4.1 Informatiemedewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Informatiemedewerker verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin Informatiemedewerkers werkzaam zijn, verschillen door hun bedrijfsformule onderling van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkel en ANWB-kantoren. De VVV's worden op basis van hun werkgebied ingedeeld in landelijke, provinciale en lokale kantoren.
Typerende beroepshouding	De Informatiemedewerker stelt de klant of bezoeker centraal en stelt zich geïnteresseerd op naar de klant. Hij neemt, binnen de kaders van de formule van het bedrijf, de wensen en vragen van de klant of bezoeker tot vertrekpunt van zijn dienstverlening. De Informatiemedewerker is communicatief vaardig. Hij luistert goed naar de klant of bezoeker, stelt de juiste vragen op correcte wijze, spreekt duidelijk en correct en maakt ondersteunende notities. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. Daarbij is hij contactueel sterk en beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen. De Informatiemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Informatiemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker is representatief. Hij toont interesse in alles wat in de regio gebeurt, is zich bewust van het belang de eigen kennis op peil te houden en om zich verder te ontwikkelen en te bekwamen in het beroep. De Informatiemedewerker is flexibel en reageert alert op signalen van klanten of bezoekers. De Informatiemedewerker functioneert goed in teamverband, signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Informatiemedewerker is een uitvoerende medewerker. Hij vervult een informerende, een adviserende en een commerciële rol. Als uitvoerende medewerker vervult de Informatiemedewerker een sleutelrol in het bedrijf. Hij is immers de eerste (en meestal de enige) medewerker van het bedrijf met wie de klant of bezoeker contact heeft. Via hem verkrijgt de klant of bezoeker zijn eerste indruk van het bedrijf. Meer nog: de opvatting die bij de klant of bezoeker over het bedrijf ontstaat, hangt nauw samen met de manier waarop de Informatiemedewerker de klant of bezoeker benadert en hem diensten verleent. Met andere woorden, de beeldvorming van de klant of bezoeker over het bedrijf hangt af van de manier waarop de Informatiemedewerker zijn informerende en commerciële rol vervult, van de manier waarop hij kan aansluiten op de behoefte en verwachtingen van de klant of bezoeker tot aan verstrekken van informatie en adviezen van producten of diensten, de wijze waarop hij producten en dienste verkoopt en van de kwaliteit ervan. De Informatiemedewerker is medeverantwoordelijk voor de realisering van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Hij is daardoor ook medeverantwoordelijk voor de continuïteit van het bedrijf. De Informatiemedewerker voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is zelf verantwoordelijk voor zowel het proces als het resultaat daarvan en dus ook voor de kwaliteit van beide. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij de leidinggevende.
Complexiteit	Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte. Dit hangt samen met het tweeledige karakter van dit beroep. Enerzijds is het beroep sterk dienstverlenend, waarbij hij veel verschillende werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of bezoeker staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of bezoeker moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of bezoeker, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich voortdurend ervan bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of bezoeker" en "het realiseren van wensen en het

	beantwoorden van vragen van de klant of bezoeker” noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Om dit te realiseren is het van belang dat de Informatiemedewerker diverse standaardwerkwijze kan combineren en werk naar eigen inzicht kan uitvoeren.																																																																																																																																			
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																																			
Branche vereisten	Nee																																																																																																																																			
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Engels</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2			x	x		B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																															
C2																																																																																																																																				
C1																																																																																																																																				
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																															
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																															
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																															
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																															
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																															
C2																																																																																																																																				
C1																																																																																																																																				
B2			x	x																																																																																																																																
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																															
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																															
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																															
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																															
C2																																																																																																																																				
C1																																																																																																																																				
B2																																																																																																																																				
B1																																																																																																																																				
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																															
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																															

	Rekenen en wiskunde				
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
	Z2				
	Z1				
	Y2				
	Y1				
	X2			x	
	X1	x		x	

4.2 Receptionist

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Receptionist verricht zijn werkzaamheden in de receptie van (internationale) hotel/restaurantbedrijven.
Typerende beroepshouding	De Receptionist stelt de gast centraal en heeft een commerciële instelling. Hij sluit bij de dienstverlening aan op de wensen van de gast, binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij levert bijdragen tot een effectieve samenwerking in het bedrijf. De Receptionist deelt de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan. De Receptionist is luistervaardig, spreekvaardig en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in het Engels en (in mindere mate) een tweede moderne vreemde taal. Daarnaast heeft hij een goed ontwikkeld empathisch vermogen. De Receptionist is kosten- en batenbewust, streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het bedrijf en wel binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij verzamelt en verwerkt informatie en communiceert hierover met betrokkenen. De Receptionist heeft doorzettingsvermogen, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod. De Receptionist is flexibel en reageert alert op signalen van gasten. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft veel aandacht voor details. De Receptionist leeft de wettelijke voorschriften na die betrekking hebben op het eigen taakgebied. Hierbij wordt gedacht aan voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Receptionist is een uitvoerende medewerker die zijn taken zelfstandig uitvoert. Hij vervult een sleutelrol in het hotel. De meeste contacten tussen gasten en hotel verlopen via hem. Veel beslissingen in het hotel worden op basis van zijn informatie genomen. De Receptionist draagt derhalve een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij een leidinggevende, op wie de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in de receptie berust.
Complexiteit	De Receptionist is een commerciële medewerker. Commercieel handelen is een gecompliceerde bezigheid. Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met gasten, brengt namelijk risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures geschieden. Het is daarom van belang dat de Receptionist naar eigen inzicht kan reageren op de vraag van de klant op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf. Het beroep is ook complex omdat verschillende handelingen tegelijkertijd worden uitgevoerd. Bovendien moet steeds rekening worden gehouden met de wensen en bijzonderheden van de gast en met de mogelijkheden van de bedrijfsformule. Het beroep van Receptionist is gericht op de zorg voor het verblijf van gasten in het hotel. Bij die zorg moet aandacht worden besteed aan een veelheid van wensen, bijzonderheden en vragen van gasten/klanten. Gasten verwachten dat adequaat op hun vragen en bijzonderheden wordt gereageerd. De problemen die daarom kunnen ontstaan in de communicatie tussen gast en Receptionist zijn dan ook zeer divers en ook onvoorspelbaar. Voor de oplossingen van deze problemen zijn meer specifieke procedures en creativiteit nodig. Dit alles maakt duidelijk dat de complexiteit van het beroep van Receptionist zelfs zeer hoog is en dat het afbreukrisico ervan voor het hotel bijzonder hoog is.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1	x	x			
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2			x	
X1	x	x	x	x

4.3 Hoofd informatie

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Het Hoofd informatie verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin een Hoofd informatie werkzaam is, verschillen door de bedrijfsformule van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB en ANWB-kantoren. De VVV's worden ingedeeld in landelijke, provinciale en regionale VVV-kantoren. Het werkgebied van een VVV kantoor kan zijn provinciaal, regionaal of lokaal.
Typerende beroepshouding	<p>Typerend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is dat hij zich bij alle werkzaamheden die hij verricht uiteindelijk richt op de behoeften en wensen van klanten of bezoekers. Hij moet voorwaarden creëren waardoor de klanten of bezoekers, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule, tevreden gesteld kunnen worden. Het Hoofd informatie is ingesteld is op het bereiken van commerciële effectiviteit. Een ander kenmerk van de beroepshouding van het Hoofd informatie is dat hij is ingesteld op het bereiken van operationele effectiviteit. Hij maakt hierbij onderscheid tussen hoofd- en bijzaken. Kenmerkend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is ook dat hij ingesteld is op interpersoonlijke effectiviteit. Hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit in zijn handelen tot uiting komen. Hij is flexibel, sociaal en communicatief vaardig en heeft een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>Typerend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is tot slot, maar daarmee niet op de laatste plaats, dat hij ingesteld is op interpersoonlijke effectiviteit. Hij gaat op een eerlijke manier om met anderen, toont inzicht in het eigen functioneren en is kritisch naar zichzelf toe. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed en komt met oorspronkelijke oplossingen en nieuwe werkwijzen. Hij is stressbestendig. Hij inspireert en stimuleert de medewerkers en zet zich in om samenwerking in het bedrijf te bevorderen. Hij is zich bewust van nut en noodzaak van levenslang leren en hij helpt medewerkers zich verder te ontwikkelen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	Het Hoofd informatie vervult een leidinggevende, een coördinerende, een opleidende, een informerende, een bewakende, een adviserende en een faciliterende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkuitvoering in de afdeling en legt daarover verantwoording af bij de directeur of de manager van het bedrijf.
Complexiteit	<p>Het beroep van Hoofd informatie heeft een hoog complexiteitsgehalte. Immers, het geven van leiding aan een grote groep medewerkers en het coördineren en regelen van werkzaamheden hierbij brengt veel en specifieke problemen en risico's met zich mee. Het opstellen van werkroosters, het plannen en regelen van voldoende bezetting door vaste medewerkers en vrijwilligers en het selecteren van nieuwe medewerkers zijn werkzaamheden die niet alleen routinematig en met standaardprocedures kunnen worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor de behandeling van klachten van klanten of bezoekers. De mate van complexiteit van dit beroep is daarom ook hoog, omdat bij de uitoefening ervan voor een groot aantal zaken tegelijkertijd moet worden gezorgd. Zo moet het Hoofd informatie erop toezien dat de geplande efficiency en het vastgestelde kwaliteitsniveau van te leveren producten en diensten worden gehaald. Hij moet de voortgang van de werkuitvoering in de afdeling bewaken en erop toezien dat de commerciële doelen van het bedrijf worden gehaald. Hij moet bij de uitvoering van taken niet alleen rekening houden met de belangen van het bedrijf, maar ook met die van de individuele Informatiemedewerkers. De problemen die bij de uitoefening van het beroep van Hoofd informatie kunnen ontstaan zijn – gelet op het voorgaande – veel en divers. Bovendien zijn ze vaak persoonlijk en dus uniek. Ze zijn vaak onvoorspelbaar en ze kunnen over het algemeen niet routinematig en met standaardprocedures worden opgelost. Het Hoofd informatie zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden. Hierbij is het van belang dat hij beschikt over algemene kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p>

Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																																		
Branche vereisten	Nee																																																																																																																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>Engels</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1	x	x				B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1	x	x																																																																																																																																	
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1																																																																																																																																			
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1																																																																																																																																			
B2																																																																																																																																			
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														

	Rekenen en wiskunde				
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
	Z2				
	Z1				
	Y2				
	Y1	x		x	x
	X2	x		x	x
	X1	x		x	x

4.4 Frontofficemanager

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Frontofficemanager verricht zijn werkzaamheden in hotelbedrijven met een zelfstandig opererende afdeling front office. De aard en de feitelijke inhoud van het beroep van front office manager hangt af van de bedrijfsformule.
Typerende beroepshouding	De Frontofficemanager voert zijn werkzaamheden uit in een bedrijf waarin het verkopen van gastvrijheid centraal staat. Het zich hiervan bewust zijn, is bepalend voor zijn beroepshouding. Typierend voor zijn beroepshouding is, dat hij gericht is op commerciële effectiviteit: hij is dus gastgericht en marktgericht, heeft inzicht in bedrijfsorganisatie en is organisatiebewust. Een ander kenmerk van de beroepshouding van de Frontofficemanager is de interpersoonlijke effectiviteit: hij is dus sensitief en sociaalcommunicatief, flexibel en empathisch, is gericht op begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest. Ook de operationele effectiviteit is kenmerkend voor het beroep van de Frontofficemanager: hij is dus gericht op resultaten, organiseert processen, heeft overzicht, delegeert taken, corrigeert medewerkers en controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden en Tot slot, maar niet op de laatste plaats, is de interpersoonlijke effectiviteit belangrijk: hij is oprecht en consequent, zelfkritisch, stressbestendig, enthousiast, creatief en innovatief.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De Frontofficemanager vervult een leidinggevende, een coördinerende, een informerende en een beleidsvoorbereidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het team en voor de planning en de coördinatie van de werkuitvoering in de afdelingen. De Frontofficemanager is er voorts verantwoordelijk voor dat de andere afdelingen geïnformeerd worden over reserveringen, speciale wensen en aankomst en vertrek van gasten. Zijn leidinggevende rol komt ook tot uiting bij het opstellen en verdedigen van de operationele plannen van de afdeling en de uitwerking ervan in werkplanningen. Voorts gaat de leidinggevende rol gepaard met een bewakingsrol: hij bewaakt de besteding van het budget van de afdeling, maar ook van de te bereiken efficiency en productiviteit en van het te behalen rendement van de afdeling. De Frontofficemanager vervult voorts een beleidsvoorbereidende rol. Hij adviseert de direct leidinggevende jaarlijks bij de begrotingsvoorbereiding. Ook vervult hij een beheersrol: hij is immers verantwoordelijk voor het beheer van het centrale reserveringssysteem. De Frontofficemanager speelt een belangrijke rol in de kredietbewaking. Zo waakt hij ervoor dat toegestane krediet aan bepaalde gasten niet wordt overschreden. Hij speelt ook een belangrijke rol bij de behandeling van klachten en problemen en reserveringen die conflictueus zijn.
Complexiteit	Het beroep van de Frontofficemanager is complex. De werkzaamheden die hij moet uitvoeren, zijn veel en divers en worden veelal naast elkaar uitgevoerd. Problemen die zich daarbij kunnen voordoen, zijn veelal niet te voorspellen. Ze ontstaan in de meeste gevallen in de relatie tussen mensen en hebben daardoor vaak een uniek karakter. Die problemen kunnen vaak ook niet routinematig worden opgelost door toepassing van standaardprocedures. Ze vragen meestal om meer specifieke en aangepaste benaderingen en oplossingen. Het beroep van Frontofficemanager is om nog een andere reden complex. De Frontofficemanager is het zenuwcentrum van het bedrijf. Het is het centrale punt voor reserveringen, boekingen, bagage, informatie en communicatie. Hier ervaren gasten het eerste en laatste contact met het hotelbedrijf en vormen ze zich een beeld van het hotel. De schade die een niet optimaal functionerende Frontofficemanager voor het hotel kan veroorzaken, kan buitengewoon groot zijn. De afbreukrisico's van het beroep van Frontofficemanager zijn hoog. De Frontofficemanager bewaakt en bevordert de efficiency, de productiviteit, het rendement en de informatievoorziening in de afdeling. Ook bewaakt hij de besteding van de toegekende budgetten. Dit vereist vaardigheid in het maken van analyses, in het uitvoeren van observaties en in het communiceren. Hierbij moet hij zorgvuldig en consciëntieus zijn. Een inadequate bewaking van de bovengenoemde zaken kan het niet behalen van de afdelingsdoelstellingen tot gevolg hebben.

Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																																		
Branche vereisten	Nee																																																																																																																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>Engels</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1	x	x				B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x			A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x		A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1	x	x																																																																																																																																	
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1																																																																																																																																			
B2																																																																																																																																			
B1	x	x	x																																																																																																																																
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																														
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																														
C2																																																																																																																																			
C1																																																																																																																																			
B2																																																																																																																																			
B1																																																																																																																																			
A2	x	x	x	x																																																																																																																															
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																														

	Rekenen en wiskunde				
		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
	Z2				
	Z1				
	Y2				
	Y1	x		x	
	X2	x		x	x
	X1	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker 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 aanvrager op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij neemt reserveringen en opties aan, legt deze vast in het boekings- en/of reserveringssysteem en bevestigt hem, zo nodig, schriftelijk. Hij noteert de gegevens van de gast/klant. Hij informeert de gast/klant over het vervolg van de reservering. Hij past in voorkomende gevallen regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de kameropbrengst te optimaliseren. Hij neemt in voorkomende gevallen tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij rekent in voorkomende gevallen reserveringen af met behulp van een kassasysteem. De Frontofficemedewerker begroet in voorkomende gevallen de gast bij de balie en staat hen vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boekings- en/of reserveringssysteem en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de gast op en controleert deze op uitvoerbaarheid. Hij wijst de gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en maakt vervolgens de kamersleutel klaar en overhandigt deze aan de gast. Hij wijst op extra diensten en de gast waar hij informatie over producten en faciliteiten van het bedrijf kan vinden. Hij opent een rekening voor de gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel over de ingecheckte gast. De Frontofficemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de gast/klant en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- of boekings- en/of reserveringssysteem en geeft de gast/klant mondeling of schriftelijk informatie en/of advies op basis van zijn wensen en behoeften. Hij voorziet de klant/bezoeker, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen). De Frontofficemedewerker verkoopt producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten die kunnen leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten en/of houdt de rekening van de gast/klant bij. De Frontofficemedewerker communiceert met gasten/klanten via (moderne) communicatiemiddelen over het bedrijf. Zo verwerkt hij inkomende mail, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending. Hij bedient in voorkomende gevallen de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij ontvangt in voorkomende gevallen bezoekers, staat ze te woord en brengt ze zo nodig in contact met gasten/klanten of bedrijfsfunctionarissen. De Frontofficemedewerker signaleert en ontvangt klachten van gasten/klanten en medewerkers. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en/of mag lossen onderzoekt hij de oorzaak van de klacht. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. De Frontofficemedewerker bewaakt in voorkomende gevallen de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van gasten/klanten en spreekt de gasten/klanten zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste bezoekers en vraagt hun het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij</p>	1.1	Neemt reserveringen aan
	1.2	Checkt de gast in
	1.3	Informeert en adviseert de gast/klant
	1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop
	1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt
	1.6	Handelt klachten af
	1.7	Bewaakt de veiligheid
	1.8	Checkt de gast uit

onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert melding van gasten/klanten over diefstal uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in. De Frontofficemedewerker checkt in voorkomende gevallen de gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betalingen van de rekening af, neemt afscheid van de gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij registreert de klanttevredenheid en informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de gast in de "guest history". Toelichting: De Frontofficemedewerker voert deze kerntaak uit aan de receptie in een hotel of aan de balie/ in de winkel van een toeristisch informatiebureau. Dit verschil in context heeft gevolgen voor de werkprocessen. Zo zal de Frontofficemedewerker aan de balie/in de winkel van een toeristisch informatiebureau eerst behoeften, wensen en vragen achterhalen en op basis van deze behoeften en wensen informatie en advies geven. Bij het geven van informatie en advies is hij, meer dan de Frontofficemedewerker in een hotel, commercieel alert: hij moet als het ware bij de gast/klant 'koopbehoefte' wekken en 'cross selling' realiseren.

5.2 Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatie-materialen en legt deze ordelijk en overzichtelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringssysteem op en/of logt in. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende en bespreekt in voorkomende gevallen de actuele zaken m.b.t. de overdracht van de werkzaamheden. De Frontofficemedewerker verwerkt annuleringen en wijzigingen in boekingen en stelt de betrokken afdelingen van aangenomen reserveringen op de hoogte. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering. In voorkomende gevallen legt hij de reserveringen en uitgegeven opties vast in het reserveringssysteem en bevestigt ze aan de gast/klant. Hij stelt indien nodig offertes op. De Frontofficemedewerker analyseert in voorkomende gevallen informatie over boekingen en controleert deze gegevens. Hij verwerkt gegevens voor het management en/of voor verdere verwerking door de administratie. Hij verwerkt in voorkomende gevallen boekingsgegevens in formulieren en legt allen benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie. De Frontofficemedewerker verzamelt in voorkomende gevallen toeristisch-recreatieve documentatie zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij lijsten van of agenda's voor evenementen samen en houdt deze bij. De Frontofficemedewerker maakt in voorkomende gevallen de kassa op en sluit hem af. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de omzet registreert, controleert het geld en stort het af of draagt de kas over aan de leidinggevende. Hij stelt in voorkomende gevallen zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt. De Frontofficemedewerker houdt in voorkomende gevallen de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert in dreigende tekorten in de winkelvoorraad en bestelt de benodigde materialen en middelen of geeft deze door aan zijn leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past deze zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure. De Frontofficemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie zorgt hij voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren. Hij werft in voorkomende gevallen donateurs en onderhoudt het contact met hen. De Frontofficemedewerker volgt de markt waarbinnen het bedrijf actief is. Hij ontvangt signalen van gasten/klanten over producten en diensten en doet op basis van deze signalen voorstellen voor de verbetering van bestaande producten en diensten of ontwikkelt nieuwe producten en diensten. Hij voert in voorkomende gevallen kostprijsberekeningen uit en maakt regelingen voor kortingen. Hij legt de voorstellen voor aan de leidinggevende of de ondernemer. Hij geeft vervolgens de opdracht aan externe organisaties of delegeert deze taak intern om de nieuwe producten en diensten te communiceren. De</p>	2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop
	2.2	Verwerkt reserveringen
	2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit
	2.4	Verzamelt informatie
	2.5	Sluit de kassa af
	2.6	Houdt de winkelvoorraad bij
	2.7	Verzorgt communicatie met de markt
	2.8	Verbeterd producten en diensten
	2.9	Beheert contracten en relaties
	2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem

Frontofficemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af. De Frontofficemedewerker ziet er in voorkomende gevallen op toe dat het geautomatiseerde reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht. Hij verhelpt eventuele problemen en schakelt zonodig de automatiseringsfirma in. Hij maakt backups van het systeem of delegeert deze taak. Hij doet, indien noodzakelijk, voorstellen aan de leidinggevende of ondernemer voor aanpassing of wijziging van het systeem. Hij werkt ook mee bij het beschikbaar stellen van gegevens van het bedrijf ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.

5.3 Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit







































































Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management. De Frontofficemedewerker maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten en beschrijft dit in personeelsplanning. De Frontofficemanager maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van recreatieve activiteiten. Rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen (het aanpassen van) budgetten voor recreatieve activiteiten. De Frontofficemedewerker stelt behoeften en tekorten aan benodigde materialen en middelen voor de frontoffice vast en maakt bestellijsten en inkoopspecificaties. Hij plaats de bestellingen bij de geselecteerde leveranciers. Hij controleert de ontvangen artikelen en zorgt ervoor dat ze opgeborgen worden. Bij een verkeerde levering neemt hij contact op met de leverancier. Hij selecteert in voorkomende gevallen leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. De Frontofficemedewerker bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages. De Frontofficemedewerker draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. De Frontofficemedewerker voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. De Frontofficemedewerker maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en hij maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past de planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. De Frontofficemedewerker informeert en instrueert</p>	3.1	Maakt een afdelingsplan
	3.2	Maakt een personeelsplanning
	3.3	Levert informatie aan voor begrotingen
	3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
	3.5	Bewaakt budgetten
	3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers
	3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	3.12	Voert werkoverleg
	3.13	Rapporteert aan het management

(lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen commerciële resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk, hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen van medewerkers. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie. De Frontofficemedewerker fungeert als aanspreekpunt. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim. De Frontofficemedewerker bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. De Frontofficemedewerker organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van recreatieve activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken. De Frontofficemedewerker maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen binnen het management. Toelichting: Het afdelingsplan is afgeleid van het bedrijfsplan. Het is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd in de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het afdelingsplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen. De Frontofficemanager heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de ondernemer/ het management.









6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

























6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan					 				 	 		 						 		 					
1.2	Checkt de gast in					 				 			 						 		 					
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant									 			 						 							
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop												 						 				 			
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt									 	 		 							 						
1.6	Handelt klachten af				 	 					 			 							 				 	
1.7	Bewaakt de veiligheid	 				 															 		 			
1.8	Checkt de gast uit					 							 						 		 					






























6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

























Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop																									
2.2	Verwerkt reserveringen																									





Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit										■ ■		■ ■	■ ■						■ ■						
2.4	Verzamelt informatie														■ ■					■ ■						

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.5	Sluit de kassa af																										
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																										
2.7	Verzorgt communicatie met de markt																										
2.8	Verbetert producten en diensten																										
2.9	Beheert contracten en relaties																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																										

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt een afdelingsplan																									
3.2	Maakt een personeelsplanning																									
3.3	Leverd informatie aan voor begrotingen																									
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen																									
3.5	Bewaakt budgetten																									
3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers																									

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																									
3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden																									
3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan																									
3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team																									
3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer																									
3.12	Voert werkoverleg																									

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.13	Rapporteert aan het management																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Neemt reserveringen aan					x				x	x		x						x		x
1.2	Checkt de gast in																				
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant									x			x						x		
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop												x						x		
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt										x		x						x		
1.6	Handelt klachten af				x	x								x						x	
1.7	Bewaakt de veiligheid																				
1.8	Checkt de gast uit																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Informatiemedewerker achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat bij de betreffende instantie en/of in het informatie- en/of reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan. Hij informeert aanvragers over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor evenementen, dagtochten, voorstellingen en dergelijke en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant en verwerkt deze in het informatie- en/of reserveringssysteem. Hij informeert de klant over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Aanvragers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant zijn genoteerd. De klant is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten volledig en nauwkeurig in het informatie en/of reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none"> informatie- en/of reserveringssysteem kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal relevante bedrijfsvoorschriften schriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het maken van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, kassasysteem, informatie- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief het aannemen van reserveringen van klanten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit				
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert met interesse naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klant te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klant over de aanvraag, mogelijkheden en vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Stemt de wensen van de aanvragers af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking kan worden aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.3 werkproces: Informeert en adviseert de gast/klant**

Omschrijving	De Informatiemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem, en geeft de klant mondeling of schriftelijk op basis van zijn wensen en behoeften toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen).		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant zijn vastgesteld. De klant is goed geïnformeerd heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatiesysteem en kiest het meest effectief en efficiënte hulpmiddel en/of informatiesysteem en gebruikt dit om de klant op basis van correcte en volledige informatie een passend advies te geven.	<ul style="list-style-type: none">informatie- en/of reserveringssysteemmondelling communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taaltoeristische- en recreatieve product- en dienstenkenniswisselend assortiment
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klanten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de klant duidelijk worden en de informatie of het advies hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert en adviseert de klant op het gebied van toerisme en recreatie en over artikelen die in de winkel te koop zijn, op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	De Informatiemedewerker verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en maakt bij het afrekenen van producten en diensten effectief gebruik hiervan, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> betaalautomaten kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheid toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis verkooptechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoefte van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Informatiemedewerker communiceert met klanten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Communiqueert mondeling en schriftelijk volledig en nauwkeurig via (moderne) communicatiemiddelen waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten doorgegeven kunnen worden en correct geïnterpreteerd kunnen worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> • (moderne) communicatiemiddelen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig is gecommuniceerd met klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van (moderne) communicatiemiddelen, selecteert de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De Informatiemedewerker signaleert en ontvangt klachten van klanten en medewerkers. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende om de klacht te kunnen verwerken.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de klanten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klanten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">• financiële gevolgen van klachten• klachtenprocedure• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• rekenvaardigheid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de klant, bepaald vervolgens mogelijke oplossingen voor klachten en problemen en hun consequenties alvorens tot een conclusie te komen en komt met haalbare oplossingen voor problemen en klachten die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant/medewerker doet en houdt hierbij rekening met het bedrijfsbelang, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, uit zichzelf de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder af kan handelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					X							X								X
2.2	Verwerkt reserveringen																				
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									X		X									
2.4	Verzamelt informatie														X				X		
2.5	Sluit de kassa af											X								X	
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij					X												X		X	
2.7	Verzorgt communicatie met de markt					X					X										
2.8	Verbeterd producten en diensten																				
2.9	Beheert contracten en relaties							X	X												X

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
Omschrijving	De Informatiemedewerker treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatiematerialen en legt deze ordelijk, overzichtelijk en aantrekkelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringssysteem op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringssysteem is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het treffen van voorbereidingen volgens de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> informatie- en/of reserveringssysteem informatiematerialen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften visual merchandising
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatie- en/of reserveringssysteem en het kassasysteem en maakt deze gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Informatiemedewerker verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	De boekingsgegevens zijn verwerkt in formulieren. De benodigde formulieren documenten liggen klaar voor verdere verwerking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formulieren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formulieren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert boekingsgegevens op nauwkeurige wijze in formulieren en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de formulieren goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • administratieve systemen • formulieren • ICT hulpmiddelen • informatie- en/of reserveringssysteem • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's • schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringssystemen en zet deze effectief in bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Verzamelt informatie			
Omschrijving	De Informatiemedewerker verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij lijsten van of agenda's voor evenementen samen en houdt deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch bij het verzamelen en archiveren van informatie zodat de informatie voor iedereen weer terug te vinden is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> archiveren de toeristische-recreatieve markt toeristische- en recreatieve documentatie topografie
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie waarbij hij gebruik maakt van verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	De Informatiemedewerker maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangen registreert, controleert het geld en draagt de kas over aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. De kas is overgedragen aan de leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het afsluiten van de kassa en het opstellen van de afrekenstaat de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> kassasystemen rekenvaardigheid relevante bedrijfsvoorschriften relevante veiligheidsvoorschriften
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past rekenvaardigheden toe om de afrekenstaat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij**

Omschrijving	De Informatiemedewerker houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past deze zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
Gewenst resultaat	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none">inkoop- en voorraadbeheermondelinge communicatie: Nederlandsprijsbeleidrekenvaardigheidrelevante bedrijfsvoorschriftenrelevante proceduresvisual merchandising
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Tijd indelenMensen en middelen organiseren	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat deze besteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt**

Omschrijving	De Informatiemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Het informatie- en promotiemateriaal is besproken met de direct leidinggevende en afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Aantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, waarin de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en waarbij hij de presentatiestijl en de informatie afstemt op de behoefte van de markt waarop het bedrijf zich richt zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naambekendheid van het bedrijf kan worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none">de marktmarketingmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Legt plannen en ideeën voor informatie- en promotiemiddelen voor aan de leidinggevende en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.9 werkproces: Beheert contracten en relaties**

Omschrijving	De Informatiemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.		
Gewenst resultaat	Behoefte en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en raadpleegt externe contacten om kansen en mogelijkheden te identificeren en creëren, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• accountmanagement• de markt• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• netwerken• onderhandelingsvaardigheden• rekenvaardigheid
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Onderhandelen	Onderhandelt met relaties over de samenstelling van de contracten, maakt hierbij een krachtige positieve indruk op zijn relaties, zodat een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt bereikt, contracten kunnen worden afgesloten en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat hij een relatienetwerk opbouwt en onderhoudt dat hij kan gebruiken voor het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Receptionist

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan								X	X		X							X		X					
1.2	Checkt de gast in				X				X			X							X		X					
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant								X			X							X							
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop											X							X							
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt								X	X		X								X						
1.6	Handelt klachten af				X	X							X								X					X
1.7	Bewaakt de veiligheid	X				X															X		X			
1.8	Checkt de gast uit					X						X							X		X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Receptionist achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat in het boekings- en/of reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan en wijst de aanvragers op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert aanvragers over de 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 hem, 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.		
Gewenst resultaat	Aanvragers zijn geïnformeerd over reserveringsmogelijkheden en -onmogelijkheden. Offertes zijn opgesteld. Opties en/of reserveringen zijn aangenomen en verwerkt in het boekings- en/of reserveringssysteem volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De reservering is tijdig bevestigd. Er is tijdig contact opgenomen met optanten en opties zijn definitief vastgelegd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze naar de aanvragers en/of optanten kunnen worden verstuurd en verwerkt en registreert de (voor het bedrijf relevante) gegevens, van de gasten accuraat in het boekings- en/of reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • boekings- en/of reserveringssysteem • ICT hulpmiddelen • instructies en procedures om annuleringen te voorkomen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden • verkooptechnieken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen en de service hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de aanvragers op begrijpelijke en duidelijke wijze over reserveringsaanvragen en mogelijkheden, geeft daarbij aan onder welke voorwaarden en wanneer de aanvragers kunnen reserveren, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de aanvragers zodat de aanvragers volledig en juist geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de gast in**

Omschrijving	De Receptionist begroet de gast bij de balie en staat hen vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boekings- en/of reserveringssysteem en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de gast op en controleert deze op uitvoerbaarheid. Hij wijst de gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en maakt vervolgens de kamersleutel klaar en overhandigt deze aan de gast. Hij wijst de gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. Hij opent een rekening voor de gast en informeert ten slotte relevante afdelingen van het hotel over de ingecheckte gast.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn ingecheckt. Bijzonderheden en wensen van de gast zijn gecontroleerd op uitvoerbaarheid. De status van de kamer of accommodatie is gecontroleerd. De gast heeft de kamersleutel ontvangen. De gast is er op gewezen waar hij meer informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. De rekening is geopend en relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de ingecheckte gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het inchecken van de verschillende type gasten relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none">administratieboekings- en/of reserveringssysteeminstructies en proceduresmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalsociale vaardighedenverkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het administratief, boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt dit systeem effectief bij het inchecken van de gast, het aanmaken van de kamersleutel en het openen van de rekening.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft de gast een op de persoon gerichte dienstverlening en inventariseert specifieke wensen van de gast bij aankomst, bekijkt de wensen van de gast 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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de gast in**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Onderhoudend communiceren	Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet de gast hartelijk en staat de gast vriendelijke te woord en geeft de gast de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte gast en stemt eventuele bijzondere wensen met hun af, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.3 werkproces: Informeert en adviseert de gast/klant**

Omschrijving	De Receptionist achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- of boekings- en/of reserveringssysteem, en geeft de gast mondeling of schriftelijk op basis van zijn wensen en behoeften toeristisch-recreatieve informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het hotel biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij voorziet de gast, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen).		
Gewenst resultaat	Gasten zijn geïnformeerd over de diensten, faciliteiten en de omgeving van het hotel. De gast heeft informatie ontvangen die is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatiesysteem, boekings- en/of reserveringssysteem, kiest het systeem dat nodig is om de gast van informatie te voorzien en maakt bij het verstrekken van informatie effectief gebruikt hiervan zodat hij de gast tijdig kan voorzien van accurate informatie.	<ul style="list-style-type: none">boekings- en/of reserveringssysteemdiensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijfinformatiematerialeninformatiesystemenmondellinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalsociale vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de gast door de juiste vragen te stellen en zich in te leven in de gast, verifieert de behoeften en verwachtingen en sluit hierop aan in zijn informatie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Staat de gast vriendelijk te woord en geeft de gast de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	De Receptionist verkoopt, afhankelijk van de bedrijfsformule, souvenirs, kranten, snoep en kleine gebruiksartikelen of diensten. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en/of houdt de rekening van de gast bij in het administratieve systeem.		
Gewenst resultaat	Producten en diensten zijn verkocht op basis van de wensen en behoefte van de gast en afgerekend met behulp van de kassa of bijgeschreven op de rekening van de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassa- en administratief systeem en gebruikt deze effectief bij het verkopen van producten en diensten en het bijhouden van de rekening.	<ul style="list-style-type: none"> administratieve systemen kassasystemen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal producten en diensten van het hotel rekenvaardigheid verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoefte van de gast en biedt producten en diensten aan die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de gast zodat de gast tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Receptionist bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende 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.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord. Bezoekers zijn ontvangen en zo nodig in contact gebracht met gasten of bedrijfsfunctionarissen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert berichten volledig en op nauwkeurige wijze en communiceert schriftelijk volledig en nauwkeurig via (moderne) communicatiemiddelen waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten doorgegeven kunnen worden en correct geïnterpreteerd kunnen worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> • (moderne) communicatiemiddelen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden • verkooptechnieken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig is gecommuniceerd met gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van (moderne) communicatiemiddelen, selecteert de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft gasten duidelijke informatie op basis van zijn vragen en/of geeft berichten op duidelijke en begrijpelijke wijze door aan de gasten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gasten, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De Receptionist signaleert en ontvangt klachten van gasten. Hij lost de klacht binnen zijn eigen verantwoordelijkheden op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Hij onderzoekt de oorzaak van de klacht en handelt volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende om de klacht te kunnen verwerken.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. Klachten zijn volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gast, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">• financiële gevolgen van klachten• klachtenprocedure• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• rekenvaardigheid• sociale vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens mogelijke oplossingen voor klachten en problemen en hun consequenties alvorens tot een conclusie te komen en komt met haalbare oplossingen voor problemen en klachten die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de gast/medewerker doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt af deze volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.7 werkproces: Bewaakt de veiligheid**

Omschrijving	De Receptionist bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van gasten en spreekt de gasten zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste bezoekers en vraagt hun 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 direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert melding van gasten over diefstal uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn zo nodig aangesproken op sfeerbedreigend gedrag. Ongewenste bezoekers zijn gevraagd het pand te verlaten en/of de beveiliging is hiervoor ingeschakeld. Bij onveilige situaties is de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening en/of externe instanties tijdig ingeschakeld. Meldingen van gasten over diefstal zijn genoteerd en onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidconflicthanteringinschattingsvermogenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalomgang met agressiesociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houdenGrenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste bezoekers 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, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste bezoekers, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.8 werkproces: Checkt de gast uit**

Omschrijving	De Receptionist checkt de gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betalingen van de rekening af, neemt afscheid van de gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de gast in de "guest history".		
Gewenst resultaat	De gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De betalingen van de rekening zijn afgehandeld. Er is op gastvriendelijke wijze afscheid genomen van de gasten. De afdelingen zijn geïnformeerd over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden, de klanttevredenheid is geregistreerd en de gastgegevens zijn verwerkt in de 'guest history'.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Checkt de gast uit volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure en verwerkt eventuele bijzonderheden met betrekking tot de klanttevredenheid in de 'guest history'.	<ul style="list-style-type: none">afrekenproceduresbetaalautomatenbetaalmiddelenbetalingswijzenkassasystemenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalrekenvaardigheidrelevante bedrijfsvoorschriftensociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten en maakt hiervan effectief gebruik zodat de betalingen van de rekeningen kunnen worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gast, zodat hij kan controleren of aan de verwachting van de gast is voldaan, neemt klachten van gasten serieus en onderneemt zo nodig actie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de gast en over eventuele bijzonderheden, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					x							x								x
2.2	Verwerkt reserveringen										x		x						x	x	
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit										x		x						x		
2.4	Verzamelt informatie																				
2.5	Sluit de kassa af																				
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																				
2.7	Verzorgt communicatie met de markt																				
2.8	Verbetert producten en diensten																				
2.9	Beheert contracten en relaties																				

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
Omschrijving	De Receptionist treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatie-materialen en legt deze ordelijk en overzichtelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringssysteem op en/of logt in. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende en bespreekt de actuele zaken m.b.t. de overdracht van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringssysteem is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's/leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het treffen van voorbereidingen en het overdragen van werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> boekings- en/of reserveringssysteem informatiematerialen informatiesystemen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest op basis van de werkzaamheden het benodigde informatie-, kassa- en/of reserveringssysteem en maakt deze gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's en/of leidinggevende voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen**

Omschrijving	De Receptionist verwerkt annuleringen en wijzigingen in reserveringen in het boekings- en/of reserveringssysteem en bevestigt ze aan de gast. Hij verwerkt wijzigingen in reserveringen en stelt de betrokken afdelingen van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen op de hoogte. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.		
Gewenst resultaat	Annuleringen en/of wijzigingen van reserveringen, opties en wijzigingen in boekingen zijn verwerkt in het reserveringssysteem en zijn tijdig bevestigd. Betrokken afdelingen zijn op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in reserveringen. Bij annulering zijn de annuleringskosten tijdig doorgegeven aan de administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze kunnen worden verstuurd naar de aanvragers.	<ul style="list-style-type: none">• (moderne) communicatiemiddelen• boekings- en/of reserveringssysteem• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes• rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het verwerken van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen in het reserveringssysteem en het doorgegeven van annuleringen aan de administratie voor facturering relevante bedrijfsvoorschriften in acht en informeert volgens de bedrijfsvoorschriften de betrokken afdelingen over wijzigingen in reserveringen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	Werkt ordelijk en systematisch, zodat reserveringsbevestigingen en facturen tijdig naar de gast kunnen worden verstuurd en opties definitief kunnen worden vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het verwerken van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen en het controleren van de status van verkooptransacties, zodat opties niet onnodig verlopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Receptionist verzamelt informatie over boekingen op de gastennota's en controleert deze gegevens. Hij verwerkt de receptiegegevens en –statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	Receptiegegevens zijn geanalyseerd, gecontroleerd en verwerkt in overzichten en rapporten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Verwerkt de gegevens uit de analyse op nauwkeurige wijze in rapporten en overzichten, zodat de rapporten en overzichten goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden door het management en de administratie.	<ul style="list-style-type: none"> • ICT hulpmiddelen • kassasystemen • rapportages en overzichten • rekenvaardigheid • relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's • schriftelijke communicatie: Nederlands
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Werkt op een systematische wijze bij het controleren van de verzamelde gegevens, zodat de receptiegegevens en –statistieken kunnen worden doorgeven aan het management en/of de administratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen, maakt gebruik van het kassasysteem en zet deze effectief in bij het verwerken van receptiegegevens en –statistieken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Hoofd informatie

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Neemt reserveringen aan					x				x	x		x						x		x
1.2	Checkt de gast in																				
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant									x			x						x		
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop												x						x		x
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt										x		x						x		
1.6	Handelt klachten af				x						x			x						x	
1.7	Bewaakt de veiligheid																				
1.8	Checkt de gast uit																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	Het Hoofd informatie achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat bij de betreffende instantie en/of in het informatie- en/of reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan. Hij informeert aanvragers over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor evenementen , dagtochten, voorstellingen en dergelijke en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant en verwerkt deze in het informatie- en/of reserveringssysteem. Hij informeert de klant over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Aanvragers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant zijn genoteerd. De klant is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten volledig en nauwkeurig in het informatie- en/of reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none"> informatie- en/of reserveringssysteem kassasystemen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal relevante bedrijfsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het maken van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, kassasysteem, informatie- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het aannemen van reserveringen van klanten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit				
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert met interesse naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klanten te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klant over de aanvraag, mogelijkheden en vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	Stemt de wensen van de aanvragers af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking kan worden aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.3 werkproces: Informeert en adviseert de gast/klant**

Omschrijving	Het Hoofd informatie achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- en/of reserveringssysteem, en geeft de klant mondeling of schriftelijk op basis van zijn wensen en behoeften toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen). Daarnaast informeert en/of adviseert hij de klant over alle artikelen, die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant zijn vastgesteld. De klant heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatiesysteem en kiest het meest effectief en efficiënte hulpmiddel zoals bepaalde brochures en/of het informatiesysteem en gebruikt dit om de klant op basis van correcte en volledige informatie een passend advies te geven.	<ul style="list-style-type: none">informatie- en/of reserveringssysteemmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taaltoeristische- en recreatieve documentatiewisselend assortiment
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de klant, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klanten te voldoen, zodat wensen en behoeften van de klant duidelijk worden en de informatie of het advies hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert en adviseert de klant op het gebied van toerisme en recreatie en over artikelen die in de winkel te koop zijn, op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant afstemt, zodat de klant goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	Het Hoofd informatie verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen artikelen. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en diverse betaalautomaten en maakt bij het afrekenen van producten en diensten effectief gebruik hiervan, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none"> betaalautomaten kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheid toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis verkooptechnieken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoefte van de klant en bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	Het Hoofd informatie communiceert met klanten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert inkomende post en maakt uitgaande post klaar voor verzending.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Communiqueert mondeling en schriftelijk volledig en nauwkeurig via (moderne) communicatiemiddelen waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten doorgegeven kunnen worden en correct geïnterpreteerd kunnen worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> • (moderne) communicatiemiddelen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Systematisch werken 	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig is gecommuniceerd met klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van (moderne) communicatiemiddelen, selecteert de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.6 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	Het Hoofd informatie signaleert en ontvangt klachten van klanten en medewerkers. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan lossen onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt volgens de klachten procedure en administreert de klacht in het systeem.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de klanten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klanten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> • administratieve systemen • financiële gevolgen van klachten • klachtenprocedure • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • rekenvaardigheid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de klant, bepaald vervolgens mogelijke oplossingen voor klachten en problemen en hun consequenties alvorens tot een conclusie te komen en komt met haalbare oplossingen voor problemen en klachten die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klanten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant/medewerker doet en houdt hierbij rekening met het bedrijfsbelang, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert de klacht nauwkeurig en registreert alle benodigde gegevens accuraat in het systeem.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					X							X							X	
2.2	Verwerkt reserveringen																				
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									X		X									
2.4	Verzamelt informatie													X					X		
2.5	Sluit de kassa af									X	X		X							X	
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																X		X		
2.7	Verzorgt communicatie met de markt					X		X			X						X				X
2.8	Verbeterd producten en diensten					X										X			X		
2.9	Beheert contracten en relaties							X	X												X

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
Omschrijving	Het Hoofd i nformatie treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatiematerialen en legt deze ordelijk, overzichtelijk en aantrekkelijk klaar. Hij start het informatie- en/of reserveringssysteem en het kassasysteem op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringssysteem is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's en/of leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het treffen van voorbereiden volgens de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> informatie- en/of reserveringssysteem informatiematerialen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften visual merchandising
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatie- en/of reserveringssysteem en het kassasysteem en maakt deze gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	Het Hoofd informatie verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	De boekingsgegevens zijn verwerkt in formulieren. De benodigde formulieren documenten liggen klaar voor verdere verwerking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formulieren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formulieren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert boekingsgegevens op nauwkeurige wijze in formulieren en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de formulieren goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> • administratieve systemen • formulieren • ICT hulpmiddelen • informatiesystemen • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's • reserveringssystemen • schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringssystemen en zet deze effectief in bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Verzamelt informatie			
Omschrijving	Het Hoofd informatie verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij lijsten van of agenda's voor evenementen samen en houdt deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken 	Werkt ordelijk en systematisch bij het verzamelen en archiveren van informatie zodat de informatie voor iedereen weer terug te vinden is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> archiveren de toeristische-recreatieve markt toeristische- en recreatieve documentatie topografie
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie waarbij hij gebruik maakt van verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en stort het af. Hij stelt vervolgens zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. Het geld is afgestort. Eventuele kasverschillen zijn verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	Analyseert kassaverschillen, legt relaties tussen de verschillende rekenstaten, toets of deze relaties kloppen en trekt hieruit een conclusie, zodat kassaverschillen kunnen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none"> • kassasystemen • rekenvaardigheid • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt indien nodig een nauwkeurige en volledige rapportage op waarin de kasverschillen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het afsluiten van de kassa, het opstellen van een afrekenstaat en het afstorten van het geld de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat om de afrekenstaat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij			
Omschrijving	Het Hoofd informatie houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en bestelt deze. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past deze zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
Gewenst resultaat	De winkelvoorraad is continu op peil. De benodigde materialen en middelen zijn besteld. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast in de winkel. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> inkoop- en voorraadbeheer prijsbeleid rekenvaardigheid relevante bedrijfsvoorschriften relevante procedures visual merchandising
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil, rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt			
Omschrijving	Het Hoofd informatie volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren. Hij werft donateurs en onderhoudt het contact met hen.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Er is advies opgevraagd omtrent het informatie- en promotiemateriaal. Het informatie- en promotiemateriaal is afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Aantrekkelijk en boeiend formuleren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, waarin de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en waarbij hij de presentatiestijl en de informatie afstemt op de behoefte van de markt waarop het bedrijf zich richt zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naambekendheid van het bedrijf kan worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> de markt marketing mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Blijft de markten volgen binnen welke het hotel actief is, weet wat er speelt op de markt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met (potentiële) donateurs en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties en gebruikt de relaties om de inkomsten van het bedrijf te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Laat zich adviseren omtrent de plannen en ideeën voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemiddelen en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met collega's.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.8 werkproces: Verbetert producten en diensten**

Omschrijving	Het Hoofd informatie volgt de toeristisch-recreatieve markt. Hij ontvangt signalen van klanten over producten en diensten en doet op basis van deze signalen voorstellen voor de verbetering van bestaande producten en diensten of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Hij legt de voorstellen voor aan de leidinggevende of ondernemer. Hij geeft vervolgens de opdracht aan externe organisaties of delegeert deze taak intern om de nieuwe producten en diensten te communiceren.		
Gewenst resultaat	Er zijn voorstellen gedaan voor de verbetering van bestaande producten en diensten of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Verandering zoeken en introduceren	Zoekt naar mogelijkheden om het productaanbod of de dienstverlening en te verbeteren en formuleert voorstellen ter verbetering van bestaande producten en diensten of ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.	<ul style="list-style-type: none">de toeristische-recreatieve marktklanttevredenheidmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taaltoeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert wensen en behoefte van klanten en checkt regelmatig of de klanten nog tevreden zijn met de huidige producten en diensten, zodat hij met behulp van deze informatie voorstellen kan doen voor ontwikkeling of aanpassing van producten en diensten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informeren	Stemt de voorstellen ter verbetering van bestaande producten en diensten en/of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten af met de leidinggevende of ondernemer, zodat deze aangepast en/of ontwikkelt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.9 werkproces: Beheert contracten en relaties**

Omschrijving	Het Hoofd informatie ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.		
Gewenst resultaat	Behoefte en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creërenUitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en raadpleegt externe contacten om kansen en mogelijkheden te identificeren en creëren, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">accountmanagementde marktmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalnetwerkenonderhandelingsvaardighedenrekenvaardigheid
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderenOnderhandelen	Onderhandelt met relaties over de samenstelling van de contracten, maakt hierbij een krachtige positieve indruk op zijn relaties, zodat een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt bereikt, contracten kunnen worden afgesloten en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat hij een relatienetwerk opbouwt en onderhoudt dat hij kan gebruiken voor het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x							x							x
3.2	Maakt een personeelsplanning										x								x							
3.3	Levert informatie aan voor begrotingen										x			x												
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen										x										x					
3.5	Bewaakt budgetten		x								x			x							x					x
3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	x					x			x				x							x					
3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x					x					x							x					
3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x															x			x					
3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x									x												

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1 0	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			X		X																				
3.1 1	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		X										X						X							
3.1 2	Voert werkoverleg					X		X	X	X							X									
3.1 3	Rapporteert aan het management					X				X			X													X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	Het Hoofd informatie stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> afdelings- en/of activiteitenplan bedrijfsplan ondernemingsplan rekenvaardigheid schriftelijke communicatie: Nederlands toeristische- recreatieve branche
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Volgt de ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaald welke middelen nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten door abstractievermogens te tonen, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning**

Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.		
Gewenst resultaat	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenStructuur aanbrengen	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none">CAO-bepalingen van de branchepersoneelsbeleidrekenvaardigheidschriftelijke communicatie: Nederlands
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.3 werkproces: Levert informatie aan voor begrotingen**

Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten en diensten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van het assortiment en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.	<ul style="list-style-type: none">• analysemethoden• omzet- en kostenberekeningen• rekenvaardigheid• schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet, voor het management.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.4 werkproces: Zorgt voor inkoop van materialen en middelen**

Omschrijving	Het Hoofd informatie stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de verkoop. Hij bestelt binnen de bestaande budgetrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	Behoeften en tekorten aan materialen en middelen zijn vastgesteld, bestellijsten zijn ingevuld en er zijn inkoopspecificaties gemaakt. Geleverde materialen en middelen zijn gecontroleerd op afwijkingen in de bestelling en er is waar nodig contact opgenomen met de betreffende leverancier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt nauwkeurig een volledige lijst samen met de te bestellen materialen en middelen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke materialen en middelen en in welke aantallen gewenst is en de bestelling geplaatst kan worden of een offerte kan worden aangevraagd.	<ul style="list-style-type: none">administratieinkoop- en voorraadbeheermaterialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, het bestellen, ontvangen en opslaan van artikelenrekenvaardigheidrelevante proceduresschriftelijke communicatie: Nederlands
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Plaats bestelling, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen bij de leverancier, volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.5 werkproces: Bewaakt budgetten**

Omschrijving	Het Hoofd informatie bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Functioneren van mensen controleren	Delegeert indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	<ul style="list-style-type: none">• budgettering• financiële administratie• rekenvaardigheid• relevante bedrijfsvoorschriften• relevante procedures• schriftelijke communicatie: Nederlands
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.6 werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers**

Omschrijving	Het Hoofd informatie draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	<ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• mondelinge communicatie: Nederlands• personeelsmanagement• selectieprocedure• werving, selectie en aanname van personeel
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuwe personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Omschrijving	Het Hoofd informatie voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hen indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedback geven• functionerings- en beoordelingsgesprekken• mondelinge communicatie: Nederlands• relevante procedures• relevante wettelijke richtlijnen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting gevenOvereenstemming nastreven	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

Omschrijving	Het Hoofd informatie plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• capaciteitsberekeningen en prognoses• kwaliteitssystemen• leidinggeven en aansturen• maken van planningen en werkroosters• rekenvaardigheid• relevante bedrijfsvoorschriften• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgescreven procedures	Stelt planningen conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristisch-recreatieve branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Omschrijving	Het Hoofd informatie informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal kan begeleiden en/of aansturen.	<ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• inwerkprocedures• leidinggeven en aansturen• mondelinge communicatie: Nederlands• probleemoplossende vaardigheden• sociale vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------	---	---	--

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.10 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

Omschrijving	Het Hoofd informatie besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn gesproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none">• aansturen• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• mondelinge communicatie: Nederlands• verzuimbegeleiding
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.11 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	Het Hoofd informatie bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none">• ARBO- wet• kwaliteitsniveaus• leidinggeven en aansturen• relevante procedures
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkwijze en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.12 werkproces: Voert werkoverleg**

Omschrijving	Het Hoofd informatie organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van het assortiment en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none">• afsprakenlijst• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• overlegvormen• rapportagevormen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.13 werkproces: Rapporteert aan het management**

Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.		
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• opstellen van (financiële) rapportages• rekenvaardigheid• verkoopgegevens
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.4 Frontofficemanager

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Neemt reserveringen aan								x	x		x							x		x					
1.2	Checkt de gast in				x				x			x							x		x					
1.3	Informeert en adviseert de gast/klant								x			x							x							
1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop											x							x							
1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt								x	x		x							x							
1.6	Handelt klachten af				x					x			x							x						x
1.7	Bewaakt de veiligheid	x				x														x		x				
1.8	Checkt de gast uit					x						x							x		x					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Frontofficemanager achterhaalt de wensen en behoeften van de aanvrager en gaat in het boekings- en/of reserveringssysteem na of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan en wijst de aanvragers op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert aanvragers over de 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 hem, 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.		
Gewenst resultaat	Aanvragers zijn geïnformeerd over reserveringsmogelijkheden en -onmogelijkheden. Offertes zijn opgesteld. Opties en/of reserveringen zijn aangenomen en verwerkt in het boekings- en/of reserveringssysteem volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De reservering is tijdig bevestigd. Er is tijdig contact opgenomen met optanten en opties zijn definitief vastgelegd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze naar de aanvragers en/of optanten kunnen worden verstuurd en verwerkt en registreert de (voor het bedrijf relevante) gegevens, van de gasten accuraat in het boekings- en/of reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • boekings- en/of reserveringssysteem • instructies en procedures om annuleringen te voorkomen • mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal • sociale vaardigheden • verkooptechnieken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer en het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de gast te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen en de service hierop aan kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert de aanvragers op begrijpelijke en duidelijke wijze over reserveringsaanvragen en mogelijkheden, geeft daarbij aan onder welke voorwaarden en wanneer de aanvragers kunnen reserveren, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de aanvragers zodat de aanvragers volledig en juist geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de gast in**

Omschrijving	De Frontofficemanager begroet de gast bij de balie en staat hen vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boekings- en/of reserveringssysteem en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de gast op en controleert deze op uitvoerbaarheid. Hij wijst de gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en maakt vervolgens de kamersleutel klaar en overhandigt deze aan de gast. Hij wijst de gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. Hij opent een rekening voor de gast en informeert ten slotte relevante afdelingen van het hotel over de ingecheckte gast.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn ingecheckt. Bijzonderheden en wensen van de gast zijn gecontroleerd op uitvoerbaarheid. De status van de kamer of accommodatie is gecontroleerd. De gast heeft de kamersleutel ontvangen. De gast erop gewezen waar hij meer informatie over producten en faciliteiten van het hotel kan vinden. De rekening is geopend en relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de ingecheckte gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het inchecken van de verschillende type gasten relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none">administratieve systemenboekings- en/of reserveringssysteeminstructies en procedures omtrent het inchecken van de gastmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalsociale vaardighedenverkooptechnieken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het administratief, boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt dit systeem effectief bij het inchecken van de gast, het aanmaken van de kamersleutel en het openen van de rekening.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geeft de gast een op de persoon gerichte dienstverlening en inventariseert specifieke wensen van de gast bij aankomst, bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan de andere aan wat deze wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.2 werkproces: Checkt de gast in**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Onderhoudend communiceren	Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet de gast hartelijk en staat de gast vriendelijke te woord en geeft de gast de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte gast en stemt eventuele bijzondere wensen met hun af, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.3 werkproces: Informeert en adviseert de gast/klant**

Omschrijving	De Frontofficemanager achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie- of boekings- en/of reserveringssysteem, en geeft de gast mondeling of schriftelijk op basis van zijn wensen en behoeften toeristisch-recreatieve informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het hotel biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij voorziet de gast, indien gewenst, van de benodigde informatie(materialen).		
Gewenst resultaat	Gasten zijn geïnformeerd over de diensten, faciliteiten en de omgeving van het hotel. De gast heeft informatie ontvangen dat is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatiesysteem, boekings- en/of reserveringssysteem, kiest het systeem dat nodig is om de gast van informatie te voorzien en maakt bij het verstrekken van informatie effectief gebruikt hiervan zodat hij de gast tijdig kan voorzien van accurate informatie.	<ul style="list-style-type: none">• boekings- en/of reserveringssysteem• diensten en faciliteiten van het bedrijf en over de omgeving van het bedrijf• informatiematerialen• informatiesystemen• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• sociale vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de gast door de juiste vragen te stellen en zich in te leven in de gast, verifieert de behoeften en verwachtingen en sluit hierop aan in zijn informatie.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Staat de gast vriendelijke te woord en geeft de gast de nodige aandacht, door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gast, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gast afstemt, zodat de gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	De Frontofficemanager verkoopt, afhankelijk van de bedrijfsformule, souvenirs, kranten, snoep en kleine gebruiksartikelen of diensten. Hij probeert bijverkoop te realiseren. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en/of houdt de rekening van de gast bij in het administratieve systeem.		
Gewenst resultaat	Producten en diensten zijn verkocht op basis van de wensen en behoefte van de gast en afgerekend met behulp van de kassa of bijgeschreven op de rekening van de gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassa- en administratief systeem en gebruikt deze effectief bij het verkopen van producten en diensten en het bijhouden van de rekening.	<ul style="list-style-type: none"> administratieve systemen kassasystemen mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal producten en diensten van het hotel rekenvaardigheid sociale vaardigheden verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoefte van de gast en biedt producten en diensten aan die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de gast zodat de gast tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt**

Omschrijving	De Frontofficemanager bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende 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.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord. Bezoekers zijn ontvangen en zo nodig in contact gebracht met gasten of bedrijfsfunctionarissen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert berichten volledig en op nauwkeurige wijze en communiceert schriftelijk volledig en nauwkeurig via (moderne) communicatiemiddelen waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten doorgegeven kunnen worden en correct geïnterpreteerd kunnen worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none">• (moderne) communicatiemiddelen• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• sociale vaardigheden• verkooptechnieken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Systematisch werken	Werkt op ordelijke en systematische wijze en in het tempo dat nodig is, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig is gecommuniceerd met gasten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van (moderne) communicatiemiddelen, selecteert de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap en correct overkomt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft gasten duidelijke informatie op basis van zijn vragen en/of geeft berichten op duidelijke en begrijpelijke wijze door aan de gasten waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de gasten, zodat de gasten goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.6 werkproces: Handelt klachten af**

Omschrijving	De Frontofficemanager signaleert en ontvangt klachten van gasten en medewerkers. Hij lost de klacht binnen eigen verantwoordelijkheid op of geeft deze door aan de betrokken afdeling. Hij onderzoekt de oorzaak van de klacht en handelt volgens de klachtenprocedure. Hij administreert de klacht in het systeem.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen	Toont een geïnteresseerde houding en neemt de tijd om naar de gasten te luisteren, vraagt door op wat de ander vertelt, gaat niet direct in discussie, maar verplaatst zich in het standpunt van de gast, zodat de gasten zich serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">• administratieve systemen• financiële gevolgen van klachten• klachtenprocedure• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• rekenvaardigheid• sociale vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare informatie omtrent de klacht van de gast, bepaalt vervolgens mogelijke oplossingen voor klachten en problemen en hun consequenties alvorens tot een conclusie te komen en komt met haalbare oplossingen voor problemen en klachten die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de gast.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de gast/medewerker doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de klacht nauwkeurig en registreert alle benodigde gegevens accuraat in het systeem.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling af, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.7 werkproces: Bewaakt de veiligheid**

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van gasten en spreekt de gasten zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste bezoekers en vraagt hun 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 melding van gasten over diefstal uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn zo nodig aangesproken op sfeerbedreigend gedrag. Ongewenste bezoekers zijn gevraagd het pand te verlaten en/of de beveiliging is hiervoor ingeschakeld. Bij onveilige situaties is de bedrijfshulpverlening en/of externe instanties tijdig ingeschakeld. Meldingen van gasten over diefstal zijn genoteerd en onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en neemt bij onveilige situaties - binnen de gestelde kaders - de beslissing om in te grijpen.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidbedrijfshulpverleningconflicthanteringinschattingsvermogenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalomgang met agressiesociale hygiënesociale vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houdenGrenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste bezoekers 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, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.7 werkproces: Bewaakt de veiligheid**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste bezoekers, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.8 werkproces: Checkt de gast uit**

Omschrijving	De Frontofficemanager checkt de gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betalingen van de rekening af, neemt afscheid van de gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de gast in de "guest history".		
Gewenst resultaat	De gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De betalingen van de rekening zijn afgehandeld. Er is op gastvriendelijke wijze afscheid genomen van de gasten. De afdelingen zijn geïnformeerd over het vertrek van de gast en eventuele bijzonderheden, de klanttevredenheid is geregistreerd en de gastgegevens zijn verwerkt in de "guest history".		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Checkt de gast uit volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure en verwerkt eventuele bijzonderheden met betrekking tot de klanttevredenheid in de 'guest history'.	<ul style="list-style-type: none">afrekenproceduresbetaalautomatenbetaalmiddelenbetalingswijzenkassasystemenmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalrekenvaardigheidrelevante bedrijfsvoorschriftensociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten en maakt hier effectief gebruik van zodat de betalingen van de rekeningen kunnen worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de gast, zodat hij kan controleren of aan de verwachting van de gast is voldaan, neemt klachten van gasten serieus en onderneemt zo nodig actie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de gast en over eventuele bijzonderheden, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					X							X							X	
2.2	Verwerkt reserveringen										X		X						X	X	
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit										X		X	X							
2.4	Verzamelt informatie																				
2.5	Sluit de kassa af										X	X		X						X	
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																				
2.7	Verzorgt communicatie met de markt					X					X						X				X
2.8	Verbeterd producten en diensten					X						X				X			X		X
2.9	Beheert contracten en relaties							X	X												X

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem		x			x						x														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.1 werkproces: Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop			
Omschrijving	De Frontofficemanager treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatiematerialen en legt deze ordelijk en overzichtelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en boekings- en/of reserveringssysteem op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's en bespreekt de actuele zaken m.b.t. de overdracht van de werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	Informatiemateriaal ligt ordelijk en overzichtelijk klaar. Het informatie-, kassa- en reserveringssysteem is opgestart. Werkzaamheden zijn afgestemd met collega's.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het treffen van voorbereiden en het overdracht van werkzaamheden volgens de bedrijfsrichtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> boekings- en/of reserveringssysteem informatiematerialen informatiesystemen kassasystemen mondelinge communicatie: Nederlands relevante bedrijfsvoorschriften
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het informatie, kassa en reserveringssysteem en maakt deze gebruiksklaar, zodat deze ingezet kunnen worden tijdens de uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt tijdig zijn werkzaamheden af met zijn collega's voordat tot actie wordt overgegaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen**

Omschrijving	De Frontofficemanager verwerkt annuleringen en wijzigingen in reserveringen in het boekings- en/of reserveringssysteem en bevestigt ze aan de gast. Hij verwerkt wijzigingen in reserveringen en stelt de betrokken afdelingen van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen op de hoogte. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.		
Gewenst resultaat	Annuleringen en/of wijzigingen van reserveringen, opties en wijzigingen in boekingen zijn verwerkt in het reserveringssysteem en zijn tijdig bevestigd. Betrokken afdelingen zijn op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in reserveringen. Bij annulering zijn de annuleringskosten tijdig doorgegeven aan de administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze kunnen worden verstuurd naar de aanvragers.	<ul style="list-style-type: none">• (moderne) communicatiemiddelen• boekings- en/of reserveringssysteem• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal• procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes• rekenvaardigheid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het verwerken van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen in het reserveringssysteem relevante bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	Werkt ordelijk en systematisch, zodat reserveringsbevestigingen en facturen tijdig naar de gast kunnen worden verstuurd en opties definitief kunnen worden vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boekings- en/of reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het verwerken van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen en het controleren van de status van verkooptransacties, zodat opties niet onnodig verlopen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Frontofficemanager analyseert de informatie over boekingen op de gastennota's en controleert deze gegevens. Hij verwerkt de receptiegegevens en –statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	Receptiegegevens zijn geanalyseerd, gecontroleerd en verwerkt in overzichten en rapporten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	Analyseert de receptiegegevens en –statistieken en controleert deze informatie op juistheid, zodat hij deze kan doorgeven aan het management en de administratie.	<ul style="list-style-type: none"> • ICT hulpmiddelen • kassasystemen • rapportages en overzichten • rekenvaardigheid • relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's • schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Verwerkt de gegevens uit de analyse op nauwkeurige wijze in rapporten en overzichten, zodat de rapporten en overzichten goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden door het management en de administratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van kassasystemen en ICT-hulpmiddelen en zet deze effectief in bij het verwerken van receptiegegevens en –statistieken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	De Frontofficemanager maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en draagt de kassa over. Hij stelt vervolgens zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. Het geld is afgestort. Eventuele kasverschillen zijn verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken 	Analyseert kassaverschillen, legt relaties tussen de verschillende rekenstaten, toets of deze relaties kloppen en trekt hieruit een conclusie, zodat kassaverschillen kunnen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none"> • kassasystemen • rekenvaardigheid • relevante bedrijfsvoorschriften • relevante veiligheidsvoorschriften
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt indien nodig een nauwkeurige en volledige rapportage op waarin de kasverschillen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	Neemt bij het afsluiten van de kassa, het opstellen van een afrekenstaat en het afstorten van het geld de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat om de afrekenstaat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt**

Omschrijving	De Frontofficemanager volgt de markt waarop het hotel zich richt. Op basis van deze informatie zorgt hij voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Er is advies opgevraagd omtrent het informatie- en promotiemateriaal. Het informatie- en promotiemateriaal is afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het hotel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Aantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, waarin de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en waarbij hij de presentatiestijl en de informatie afstemt op de behoefte van de markt waarop het bedrijf zich richt zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naambekendheid van het bedrijf kan worden vergroot.	<ul style="list-style-type: none">de marktmarketingschriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	Blijft de markten volgen binnen welke het hotel actief is, weet wat er speelt op de markt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Laat zich adviseren omtrent de plannen en ideeën voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemiddelen en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met collega's.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.8 werkproces: Verbetert producten en diensten			
Omschrijving	De Frontofficemanager volgt de markt waarbinnen het hotel actief is. Hij ontvangt signalen van gasten over producten en diensten en ontwikkelt op basis van deze informatie arrangementen en speciale activiteiten. Hij berekent prijzen van kamers, arrangementen en speciale activiteiten en maakt regelingen voor kortingen. Hij legt de ontwikkelde arrangementen en speciale activiteiten met bijbehorende prijzen en kortingsregelingen voor aan de leidinggevende of ondernemer. Hij geeft vervolgens de opdracht aan externe organisaties of delegeert deze taak intern om de aanbiedingen, arrangementen en activiteiten te communiceren.		
Gewenst resultaat	Arrangementen en speciale activiteiten zijn ontwikkeld op basis van de kansen op de markt. Er is een voorstel gedaan voor prijzen van kamers, arrangementen en speciale activiteiten met eventuele kortingsregelingen en dit voorstel is ter vaststelling voorgelegd aan de leidinggevende. Aanbiedingen, arrangementen en activiteiten zijn gecommuniceerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Houdt bij de berekening van de prijzen voor arrangementen en speciale activiteiten rekening met de kostprijs en de beoogde winst, zodat er voor zowel de gasten als voor het bedrijf een aantrekkelijk arrangement of speciale activiteit ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> de markt klanttevredenheid mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal rekenvaardigheid
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	Zoekt naar mogelijkheden om het productaanbod of de dienstverlening en te verbeteren en formuleert voorstellen ter verbetering van bestaande arrangementen en speciale activiteiten of ontwikkeling van nieuwe arrangementen en speciale activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Signaleert wensen en behoefte van gasten en checkt regelmatig of de gasten nog tevreden zijn met de huidige arrangementen en speciale activiteiten, zodat hij met behulp van deze informatie voorstellen kan doen voor ontwikkeling of aanpassing van arrangementen en speciale activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt de ontwikkelde arrangementen en speciale activiteiten met bijbehorende prijzen en kortingsregelingen af met de leidinggevende of ondernemer, zodat deze kunnen worden vastgesteld en overlegt met externe organisaties of interne medewerkers zodat de aanbiedingen, arrangementen en activiteiten gecommuniceerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.8 werkproces: Verbetert producten en diensten			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Rekent vlot en accuraat om prijzen en kortingsregelingen voor arrangementen en speciale activiteiten te kunnen berekenen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.9 werkproces: Beheert contracten en relaties			
Omschrijving	De Frontofficemanager ontwikkelt en onderhoudt contacten met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.		
Gewenst resultaat	Behoefte en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en raadpleegt externe contacten om kansen en mogelijkheden te identificeren en creëren, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> accountmanagement de markt mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal netwerken onderhandelingsvaardigheden rekenvaardigheid
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Indruk maken op anderen Onderhandelen 	Onderhandelt met relaties over de samenstelling van de contracten, maakt hierbij een krachtige positieve indruk op zijn relaties, zodat een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt bereikt, contracten kunnen worden afgesloten en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat hij een relatienetwerk opbouwt en onderhoudt dat hij kan gebruiken voor het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.10 werkproces: Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem**

Omschrijving	De Frontofficemanager ziet erop toe dat het geautomatiseerde reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht. Hij verhelpt eventuele problemen en schakelt zo nodig de automatiseringsfirma in. Hij maakt backups van het systeem of delegeert deze taak. Hij doet, indien noodzakelijk, voorstellen aan de direct leidinggevende voor aanpassing of wijziging van het systeem. Hij werkt ook mee bij het beschikbaar stellen van gegevens van het bedrijf ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.		
Gewenst resultaat	Het reserveringssysteem functioneert naar behoren en wordt effectief en efficiënt ingericht. Eventuele problemen zijn opgelost en back-ups zijn gemaakt. Gegevens zijn beschikbaar gesteld ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Richting geven	Ziet er op toe dat het reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht, delegeert het maken van back-ups en het verhelpen van problemen, geeft hierbij duidelijk aan wat de doelen en prioriteiten zijn en maakt resultaatafspraken, zodat het reserveringssysteem goed kan functioneren.	<ul style="list-style-type: none">• boekings- en/of reserveringssysteem• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het reserveringssysteem en gebruikt deze effectief bij het verhelpen van eventuele problemen en het maken van back-ups.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Doet voorstellen aan de leidinggevende of ondernemer voor aanpassingen of wijzigingen van het systeem, zodat de juiste gegevens verkregen kunnen worden met behulp van het reserveringssysteem.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x							x						x	
3.2	Maakt een personeelsplanning										x							x								
3.3	Levert informatie aan voor begrotingen										x			x												
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen										x			x							x					
3.5	Bewaakt budgetten		x								x			x							x					x
3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	x					x			x				x							x					
3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken	x	x	x					x		x			x							x					
3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x															x			x					
3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x									x												

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1 0	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			X		X																				
3.1 1	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		X										X						X							
3.1 2	Voert werkoverleg					X		X	X	X							X									
3.1 3	Rapporteert aan het management					X				X			X													X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	De Frontofficemanager stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf en gaat na wat voor gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met het management.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de horecabranche en in de omgeving van het horecabedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten, zodat deze in het afdelingsplan kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> afdelings- en/of activiteitenplan bedrijfsplan horecabranche ondernemingsplan rekenvaardigheid schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Volgt de ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent op basis hiervan kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten, anticipeert op mogelijke bedreigingen en verwerkt dit in het afdelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers vast en bepaald welke middelen nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten door abstractievermogens te tonen, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning			
Omschrijving	De Frontofficemanager maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.		
Gewenst resultaat	Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Structuur aanbrengen 	Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none"> CAO-bepalingen van de branche personeelsbeleid rekenvaardigheid schriftelijke communicatie: Nederlands
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.3 werkproces: Levert informatie aan voor begrotingen**

Omschrijving	De Frontofficemanager maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van het assortiment. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor het assortiment.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten en diensten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de beschikbare gegevens over de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen van het assortiment en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.	<ul style="list-style-type: none">• analysemethoden• omzet- en kostenberekeningen• rekenvaardigheid• schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet, voor het management.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.4 werkproces: Zorgt voor inkoop van materialen en middelen**

Omschrijving	De Frontofficemanager stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast voor de verkoop. Hij selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij bestelt binnen de bestaande budgetrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	Behoeften en tekorten aan materialen en middelen zijn vastgesteld, bestellijsten zijn ingevuld en er zijn inkoopspecificaties gemaakt. Er zijn leveranciers geselecteerd en offertes en leveringscondities aangevraagd, ontvangen en beoordeeld. Geleverde materialen en middelen zijn gecontroleerd op afwijkingen in de bestelling en er is waar nodig contact opgenomen met de betreffende leverancier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs-kwaliteitverhouding, zodat de meest geschikte leverancier geselecteerd wordt.	<ul style="list-style-type: none">• administratie• inkoop- en voorraadbeheer• materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, het bestellen, ontvangen en opslaan van artikelen• rekenvaardigheid• relevante procedures• schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt nauwkeurig een volledige lijst samen met de te bestellen materialen en middelen, zodat hieruit voor de leveranciers duidelijk is welke materialen en middelen en in welke aantallen gewenst is en de bestelling geplaatst kan worden of een offerte kan worden aangevraagd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Plaats bestelling, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen bij de leverancier, volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.5 werkproces: Bewaakt budgetten**

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen en neemt maatregelen om kosten te besparen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
Gewenst resultaat	Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Functioneren van mensen controleren	Delegeert indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	<ul style="list-style-type: none">• budgettering• financiële administratie• rekenvaardigheid• relevante bedrijfsvoorschriften• relevante procedures• schriftelijke communicatie: Nederlands
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbewust handelen	Is alert op overschrijdingen van het budget en spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.6 werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers**

Omschrijving	De Frontofficemanager draagt bij aan werving en selectie van nieuw personeel, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan het management om deze aan te stellen. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over de kandidaten, legt relaties tussen gegevens, toetst de gegevens op betrouwbaarheid en juistheid en bepaalt op basis hiervan of de kandidaten geschikt zijn voor het bedrijf en de functie.	<ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• mondelinge communicatie: Nederlands• personeelsmanagement• relevante procedures• werving, selectie en aanname van personeel
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Selecteert binnen de gestelde kaders nieuwe personeel, hulp- en/of vakantiekrachten en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none">• Verschillen tussen mensen respecteren	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten onbevooroordeeld, handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen, zodat de sollicitanten gelijke kansen krijgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Omschrijving	De Frontofficemanager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden, van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de (lerende) medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en –mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt. in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker en maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hen indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none">• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedback geven• mondelinge communicatie: Nederlands• relevante procedures• relevante wettelijke richtlijnen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toets verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker en beoordeelt op basis van deze informatie of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft de medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen	Neemt, op basis van een beoordelingsgesprek, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Formuleren en rapporteren			<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Overeenstemming nastreven	Leidt functionerings- en beoordelingsgesprekken in duidelijke banen, onderbouwt zijn ideeën standpunten en/of voorstellen met steekhoudende argumenten, concrete feiten en illustratieve voorbeelden en zorgt dat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken waar de medewerker mee instemt en legt dit vast in het persoonlijk ontwikkelingsplan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

Omschrijving	De Frontofficemanager plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan medewerkers. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven• Diversiteit benutten	Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat een realistische en haalbare planning kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• capaciteitsberekeningen en prognoses• kwaliteitssystemen• leidinggeven en aansturen• maken van planningen en werkroosters• rekenvaardigheid• relevante bedrijfsvoorschriften• relevante veiligheidsvoorschriften• relevante wettelijke richtlijnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgescreven procedures	Stelt planningen conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristisch-recreatieve branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Omschrijving	De Frontofficemanager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de (lerende) medewerkers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.		
Gewenst resultaat	De (lerende) medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden en de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt. Nieuwe medewerkers zijn geïntroduceerd en ingewerkt. (Lerende) medewerkers zijn gemotiveerd en worden begeleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Interesse tonen• Luisteren• Anderen steunen	Toont belangstelling, betrokkenheid en begrip, luistert aandachtig en actief naar (lerende) medewerkers en neemt hier de tijd voor, stelt hen op hun gemak en ondersteunt hen waar nodig, zodat de (lerende) medewerkers optimaal kan begeleiden en/of aansturen.	<ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• inwerkprocedures• leidinggeven en aansturen• mondelinge communicatie: Nederlands• probleemoplossende vaardigheden• sociale vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Uitoefenen van gezag• Functioneren van mensen controleren	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf, geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of (lerende) medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Adviseren• Motiveren• Anderen ontwikkelen	Geeft (lerende) medewerkers heldere, onderbouwde en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------	---	---	--

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.10 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

Omschrijving	De Frontofficemanager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn gesproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is proactief op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert hun best te doen, doelen te bereiken uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none">• aansturen• coachingsvaardigheden• feedback geven• instructievaardigheden• mondelinge communicatie: Nederlands• verzuimbegeleiding
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Bevorderen van de teamgeest	Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat problemen in het team worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.11 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.		
Gewenst resultaat	Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren	Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan, zodat werkzaamheden leiden tot het gewenste resultaat.	<ul style="list-style-type: none">• ARBO- wet• kwaliteitsniveaus• leidinggeven en aansturen• relevante procedures
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkwijze en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.12 werkproces: Voert werkoverleg**

Omschrijving	De Frontofficemanager organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van het assortiment en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten zijn besproken. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none">• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• overlegvormen• rapportagevormen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	Zorgt ervoor dat overleggen een duidelijk doel en verloop hebben, zet zaken op de agenda, leidt het overleg in duidelijke banen en zorgt dat het overleg leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerker goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.13 werkproces: Rapporteert aan het management**

Omschrijving	De Frontofficemanager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.		
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies, zodat de (financiële) rapportage kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• opstellen van (financiële) rapportages• rekenvaardigheid• verkoopgegevens
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen, zodat het management keuzes kan maken en besluiten kan nemen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Medewerker reserveringen*

3.1 Nadere specificatie Medewerker reserveringen

Certificeerbare eenheid

De Medewerker reserveringen is werkzaam in de salesafdeling van hotel/restaurant- of recreatiebedrijven. Centraal is zijn beroep staat het verzorgen van boekingen en reserveringen. Daarnaast voert hij ondersteunende werkzaamheden uit.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker reserveringen

Proces-competentie-matrix Medewerker reserveringen

Kerntaak	Werkproces	Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontoffice werkzaamheden uit																											
	1.1	Neemt reserveringen aan								X	X		X						X		X						
	1.2	Checkt de gast in																									
	1.3	Informeert en adviseert de gast/klant																									
	1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop																									
	1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt																									

	1.6	Handelt klachten af				x	x							x						x						x
	1.7	Bewaakt de veiligheid																								
	1.8	Checkt de gast uit																								
Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backoffice werkzaamheden uit																										
	2.1	Treft voorbereiding en voor de informatievoorziening en verkoop																								
	2.2	Verwerkt reserveringen									x		x							x	x					
	2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									x		x							x						
	2.4	Verzamelt informatie																								
	2.5	Sluit de kassa af																								
	2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																								
	2.7	Verzorgt communicatie met de markt																								

	2.8	Verbeterd producten en diensten																										
	2.9	Beheert contracten en relaties																										
	2.1 0	Zorgt voor een goed functionerend reserveringss ysteem																										

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

In deze matrix wordt per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze certificeerbare eenheid. Dit wordt zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door Kenwerk, team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling.

In 2003 is Kenwerk gestart met de ontwikkeling van de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De kwalificatieprofielen die in het jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd (versie 2005-2006) zijn tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep die fungeerde als eerste platform. De stuurgroep leden zorgden voor achterbanraadpleging en het realiseren van draagvlak voor de competentiegerichte kwalificatieprofielen. De stuurgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit het onderwijs, een vertegenwoordiger vanuit werknemersorganisaties en vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties met betrekking tot onze sectoren. Voor de ontwikkeling van delen van de kwalificatieprofielen die in het in jaar 2005-2006 in 'oude format' zijn opgeleverd werden werkgroepen ingesteld, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers vanuit het onderwijs. Het onderwijs en bedrijfsleven zijn tevens betrokken geweest bij de validering en legitimering van de kwalificatieprofielen door middel van achterbanraadpleging.

De kwalificatieprofielen (versie 2005-2006) zijn tevens beoordeeld en besproken in de paritaire commissies.

In 2007 zijn de kwalificatieprofielen gemigreerd naar kwalificatiedossiers conform het vernieuwde format. Na migratie van het kwalificatiedossier is het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) voorgelegd aan twee werkgroepen, waarin onderwijs en bedrijfsleven vertegenwoordigd waren vanuit de horeca- en toeristische branche. Contactpersonen vanuit de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) en de paritaire commissie Toerisme Reizen en Recreatie (TRR) namen deel aan de werkgroep of stuurden een afvaardiging vanuit de achterban. De aangewezen contactpersonen zijn verantwoordelijk gesteld voor de achterbanraadpleging.

Het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) is beoordeeld en besproken door de paritaire commissie HIC, bestaande uit vier vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties (Koninklijk Horeca Nederland, Actiz en Stichting Opleidingen Contractcatering), drie vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties (FNV Horecabond en CFO/ABVAKABO) en vijf vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (MBO Raad en Paepon). Tevens is het concept kwalificatiedossier (versie 2008-2009) beoordeeld en besproken door de paritaire commissie TRR, bestaande uit drie vertegenwoordigers vanuit werkgeversorganisaties (Sociaal Fonds Recreatie, CNV Recreatie en FNV Recreatie), twee vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties (CNV BedrijvenBond en FNV Bondgenoten) en vijf vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (MBO Raad). Tijdens de bespreking is aandacht besteed aan de opmerkingen en suggesties van de achterbannen.

In 2008 is het raamwerk Rekenen/wiskunde verwerkt in het kwalificatiedossier en hebben er enkele redactionele wijzingen plaats gevonden.

Tot slot is het kwalificatiedossier (versie 2009-2010) besproken in de paritaire commissie HIC, waarna een advies tot vaststelling is uitgebracht aan het bestuur van Kenwerk. Het kwalificatiedossier (versie 2009-2010) is tevens besproken in de paritaire commissie TRR (zie discussiepunten onder paragraaf 2.4).

Betrokkenheid vanuit het vmbo

Het vmbo-platform HTV heeft het kenniscentrum Kenwerk verzocht expertise beschikbaar te stellen en in te stemmen met het voornemen de examenprogramma's om te zetten naar de geglobaliseerde eindtermen. Kenwerk heeft hiermee ingestemd en actief meegewerkt aan het globaliseren van de eindtermen. Hierbij is steeds bewaakt dat de eindtermen zo goed mogelijk aansluiten bij de relevante mbo-programma's. Het vmbo-platform HTV volgt nauwgezet de ontwikkelingen in het mbo en oriënteert zich op de wijze van beschrijven van competenties zoals die nu in het mbo wordt toegepast. Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers gebruiken de kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven specifiek instrumentarium in een door hen ontwikkelde methodiek: het competentiemodel kenniscentra beroepsonderwijs bedrijfsleven (KBB), *powered by SHL*. Het is nog onduidelijk of het vmbo de geglobaliseerde vmbo-examenprogramma's zal omzetten naar competentie beschrijvingen waarbij het competentiemodel KBB, *powered by SHL*, zal worden toegepast. De betrokkenheid van het vmbo is ook zichtbaar doordat in drie van de vier paritaire commissies die Kenwerk kent vertegenwoordigers vanuit het vmbo deel nemen aan de paritaire commissie vergaderingen.

Betrokkenheid vanuit het hbo

Kenwerk houdt zich bezig met het optimaliseren van de programmatische aansluiting mbo-hbo en het aantrekkelijker maken van doorleren voor mbo-gediplomeerden.

In dat kader is Kenwerk betrokken bij de realisering en positionering van de Associate degree (Ad) binnen de beroepskolom. Het streven is gericht op de verankering van de Ad in het hbo door de hogescholen maximaal te ondersteunen bij de verzorging van de Ad-pilots. De Ad is vooral interessant voor mbo'ers die na het behalen van hun diploma opzien tegen een nieuwe vierjarige opleiding en met de Ad de mogelijkheid hebben in twee jaar een arbeidsmarktrelevant diploma te behalen en voor het opscholen van zittende werknemers.

Aan de NHTV internationale hogeschool Breda is in het studiejaar 2006-2007 een Ad-programma 'Functiegericht toerisme en recreatie' gestart als onderdeel van de functiegerichte bachelor toerisme en recreatie. Daarnaast heeft de Christelijke Hogeschool Nederland (CHN) met behulp van Kenwerk een aanvraag ingediend bij het ministerie van OCW om in het studiejaar 2007-2008 te starten met het Ad-programma 'Hoger Hotelonderwijs'. Bij deze aanvraag is een beroeps(competentie)profiel, namelijk 'Manager horecabedrijf', als onderbouwing voor het Ad-programma ingediend. Met name de werkgevers in de horecabranche, vertegenwoordigd door Koninklijk Horeca Nederland, hebben aangegeven dat dit profiel behalve voor de mbo-kwalificatie 'Manager/ondernemer horeca' ook goed aansluit bij het Ad-programma. Uiteraard kan de Ondernemer horeca/bakkerij ook doorstromen naar het bachelorprogramma.

De Haagse Hogeschool heeft een Ad-programma ontwikkeld voor de facilitaire dienstverlening, namelijk Facility Management. Ook in de bakkerijsector is een Ad-programma ontwikkeld: 'Small Business & Retail Management' en wordt aangeboden door Saxion Hogescholen.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Medewerker reserveringen
- Informatiemedewerker
- Receptionist
- Hoofd informatie
- Frontofficemanager

De overeenkomst tussen bovenstaande beroepscompetentieprofielen is de serviceverlening en informatievoorziening aan gasten/klanten. De Informatiemedewerker en Receptionist zijn in de eerste plaats zelfstandig werkende medewerkers die proactief inspelen op de wensen en behoefte van de gasten/klanten.

Het Hoofd informatie en de Frontofficemanager zijn in de eerste plaats leidinggevende. Waar nodig voeren zij daarnaast uitvoerende werkzaamheden uit die betrekking hebben op de serviceverlening aan gasten/klanten. De Receptionist en de Frontofficemanager zijn werkzaam in de horecasector. De Informatiemedewerker en het Hoofd informatie zijn werkzaam in de toeristische branche. Omdat de werkprocessen van de vier uitstromen sterk op elkaar lijken zijn deze vier beroepen opgenomen in één kwalificatiedossier. Daarnaast heeft het onderwijs de wens uitgesproken deze samen te voegen zodat deze opleidingen voor een groot deel kunnen worden samengevoegd. Het bedrijfsleven heeft hier toestemming voor gegeven.

Voorafgaand aan de keuze om deze verwante beroepscompetentieprofielen te gebruiken, zijn de beroepscompetentieprofielen in de HTVF-sectoren als geheel bekeken en met elkaar vergeleken. Er bestaat een beperkte verwantschap tussen de vakmatige beroepscompetentieprofielen die opgenomen zijn in het dossier Medewerker bediening en overige vakmatige beroepscompetentieprofielen die te maken hebben met serviceverlening, informatievertrekking en verkoop, zoals Commercieel medewerker reizen en Leisure & hospitality host.

In dit kwalificatiedossier wordt zowel over gasten als over klanten gesproken. Dit omdat dit kwalificatiedossier twee sectoren beslaat, namelijk de horecasector en de toeristische sector. In de horeca sector spreekt men over gasten en in de toeristische sector spreekt men over klanten.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het uitgangspunt bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties is geweest dat in principe alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen verwerkt zouden moeten worden in het kwalificatiedossier.

De onderdelen van de beroepscompetentieprofielen zijn beoordeeld op relevantie en geldigheid voor de beginnende beroepsbeoefenaar. Verschillen tussen een vakvolwassen en een beginnende beroepsbeoefenaar hebben in de eerste plaats betrekking op de mate van ervaring. Veel handelingen en resultaten komen wel overeen, maar door ervaring zal een vakvolwassenen deze handelingen effectiever en efficiënter uitvoeren. Dit komt tot uitdrukking in de prestatie-indicatoren in deel C.

Bij de migratie van de leidinggevende kerntaken van het Hoofd informatie en de Frontofficemanager naar het vernieuwde format, is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast. De werkprocessen uit het referentiemodel zijn vergeleken met de kerntaken uit het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker en voor zover van toepassing overgenomen. De competenties en succescriteria uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn gebruikt bij het formuleren van de prestatie-indicatoren.

Een werkgroep van vertegenwoordigers van sociale partners en opleiders heeft één certificeerbare eenheid uitgewerkt op basis van het beroepscompetentieprofiel.

De certificeerbare eenheid is:

- Medewerker reserveringen

De certificeerbare eenheid is in 2005 vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum Kenwerk op advies van de paritaire commissie TRR en de paritaire commissie HIC, behorend bij het kenniscentrum Kenwerk, op basis van het mandaat van de ministeries van OCW en LNV. De certificeerbare eenheid is daarmee integraal onderdeel van het gemigreerde kwalificatiedossier.

Taalniveau

Omdat het Coördinatiepunt aangeeft dat het niet meer mogelijk is om binnen B1 en B2 een differentiatie te maken, is er gekozen om waar in vorige versies van het kwalificatiedossier gesproken werd over B1.1 en B2.1, de niveaus aan te passen naar B1 en B2.

In deel B hoofdstuk 4 staat geen specifieke tweede moderne vreemde taal benoemd. Het ROC is vrij in de keuze welke tweede moderne vreemde taal zij aanbieden.

2.4 Discussiepunten

- Er worden vraagtekens gezet bij het gebruik van deel C, nu ook deel C door de minister wordt vastgesteld. Met name de consequenties voor de beoordeling en het toezicht daarop door de Onderwijsinspectie, roept discussie op. Dit omdat deel C volgens het onderwijs te gedetailleerd is omschreven. Afgesproken is dat de haalbaarheid van deel C in het onderwijs zal worden geëvalueerd.
- In de paritaire commissie Toerisme, Recreatie en Reizen (TRR) hebben vertegenwoordigers van het onderwijs aangegeven dat er wellicht meerdere certificeerbare eenheden voor dit kwalificatiedossier zijn die relevantie op de arbeidsmarkt kunnen hebben. In 2009 zal dit nader worden onderzocht.
- Moderne vreemde talen en Nederlands en rekenen/wiskunde: in 2008 is het taal- en rekenniveau dat nodig is voor de uitoefening van het beroep in dit kwalificatiedossier besproken in een werkgroep. De werkgroep bestond uit vertegenwoordigers vanuit het onderwijs en bedrijfsleven, die door de paritaire commissie zijn aangedragen. Omdat er nog nader onderzoek zal worden verricht naar de taalniveaus door de commissie Meijerink en omdat het onderwijs en bedrijfsleven bij de bespreking van de taalniveaus ondervertegenwoordigd waren, is besloten om voor het cohort 2009-2010 hetzelfde taalniveau te hanteren als voor het cohort 2008-2009.
- In de paritaire commissie Toerisme, Recreatie en Reizen (TRR) hebben vertegenwoordigers van het onderwijs aangegeven dat de uitstroom Receptionist ook binnen de recreatie herkend wordt. De huidige beschrijving van deze uitstroom is gericht op de horeca. In 2009 zal onderzocht worden of in de beroepscompetentieprofielen van de recreatiebranche voldoende verwijzingen zijn opgenomen naar het receptiewerk. Eventueel wordt een apart beroepscompetentieprofiel Receptionist opgesteld. De aanpassing in het kwalificatiedossier worden vervolgens doorgevoerd voor het cohort 2010-2011.
- In 2009 zal de commissie Meijerink een advies uitbrengen over taal- en rekenniveaus. Besloten is om in verband met de uitkomsten van dit onderzoek voor het cohort 2009-2010 hetzelfde taalniveau op te nemen in het kwalificatiedossier als voor het cohort 2008-2009.
- Dit kwalificatiedossier is besproken in de Paritaire Commissie HIC en de Paritaire Commissie TRR:

- De Paritaire Commissie TRR heeft geen positief advies gegeven over het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker. De vertegenwoordigers namens het onderwijs hebben aangegeven in 2009 opnieuw naar de invulling van de kerntaak Leidinggeven te willen kijken, omdat deze in de onderwijspraktijk moeilijk uitvoerbaar blijkt te zijn. Na enige discussie hebben de vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven zich geconformeerd aan dit standpunt.

Dit kwalificatiedossier is door bovenstaand discussiepunt niet verder besproken in de Paritaire Commissie. Hierdoor is ook het niveau van rekenen en wiskunde, opgesteld door werkgroepen waarbij vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven betrokken zijn geweest, niet besproken.

- De adviezen voor het opnemen van reken- en wiskundeniveaus, opgesteld door werkgroepen waarbij vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven betrokken zijn geweest, is voorgelegd aan de Paritaire Commissie HIC.

- Kenwerk is echter verplicht het dossier voor vaststelling aan te bieden, omdat het format is veranderd naar aanleiding van het opnemen van de niveaus voor rekenen en wiskunde voor de verschillende uitstromen. De reken- en wiskundeniveaus, zoals geformuleerd door eerder genoemde werkgroepen, zijn verwerkt in deel B en in de vakkennis en vaardigheden in deel C van het kwalificatiedossier.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In deze versie van het kwalificatiedossier zijn de niveaus voor rekenen- en wiskunde op basis van het Raamwerk rekenen/wiskunde opgenomen.

Tevens zijn de vakkennis en vaardigheden per werkproces in plaats van per competentie beschreven.

Naast de bovenstaande wijzigingen is hoofdstuk 2, paragraaf 5 'Trends en Innovaties' aangepast naar aanleiding van de rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie Kenwerk 2008-2009.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitszorg*	Opzetten van een kwaliteitszorgsysteem t.b.v. het monitoren en onderhoud van kwalificatiedossiers	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009-2010
Onderhoud aan kwalificatiedossier	Het n.a.v.(nieuwe) brondocumenten, ontwikkelingen in de sector, de monitors en ervaringen vanuit de experimenten het plegen van onderhoud aan het kwalificatiedossier op basis van het kwaliteitscyclus	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	Vanaf 2010 elke vier jaar
Taal- en rekenniveaus	Op basis van de uitkomsten van het onderzoek van de Commissie Meijerink zullen de taal- en rekenniveaus in dit kwalificatiedossier worden aangepast.	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009
Aanscherpen uitstromen Informatiemedewerker en Hoofd informatie	De bcp's Informatiemedewerker en Hoofd informatie zijn in samenwerking met de branche worden herijkt. Op basis van de herijkte bcp's zullen de uitstromen inhoudelijk worden aanscherpt.	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009
Certificeerbare eenheden	Er zal worden onderzocht of er certificeerbare eenheden zijn met arbeidsmarktrelevantie binnen de kwalificaties van dit kwalificatiedossier.	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009
Kerntaak Leidinggeven	Onderzoek naar de zwaarte van de kerntaak Leidinggeven	Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling Kenwerk	2009

* Kwaliteitszorg

In de schooljaren 2005-2006 en 2006-2007 zijn monitors uitgezet bij contactpersonen van ROC's. Er is gevraagd naar de ervaringen met kwalificatiedossiers, examinering, bedrijfsleven, deelnemers en Kenwerk. In het schooljaar 2006-2007 zijn naast ROC's ook leerbedrijven gemonitord. De resultaten van deze monitors zijn voorgelegd aan de paritaire commissies van Kenwerk. Zij gebruiken de resultaten hiervan als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.

In 2009 zal Kenwerk een kwaliteitszorgsysteem kwalificatiedossiers ontwikkelen, ten behoeve van het monitoren van- en onderhoud aan kwalificatiedossiers. De paritaire commissies van Kenwerk zullen de resultaten gebruiken als basis voor adviezen over het onderhoud van de kwalificatiedossiers.