

4.1 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

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
		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
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	
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	Verbeterd 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