

4.1 Leisure & hospitality executive

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Leisure & hospitality executive is werkzaam in de sectoren verblijfsrecreatie en dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Leisure & hospitality executives met name aan bij campings, bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken Leisure & hospitality executives met name bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven, attractieparken en speeltuinen.</p> <p>De Leisure & hospitality executive werkt op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Afhankelijk van het type organisatie kan de Leisure & hospitality executive ook inzetbaar zijn op diverse diensten binnen de organisatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop en/of verhuur van faciliteiten.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leisure & hospitality executive een professionele beroepshouding heeft, waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn: De Leisure & hospitality executive is gastvriendelijk, stelt zich in het contact naar de gasten representatief op en kan zich mondeling goed uitdrukken. Hij kan zich inleven in wat de gast wil en probeert daar in zijn dienstverlening bij aan te sluiten. Daarnaast is hij commercieel en probeert in zijn dienstverlening naar de gast ook rekening te houden met het commerciële resultaat van het bedrijf. Hij is een gangmaker en kan gasten meenemen in zijn enthousiasme. De Leisure & hospitality executive kan zelfstandig werken, maar is daarnaast ook een teamspeler. Hij stelt zich flexibel op in de samenwerking met anderen en is bereid om indien nodig ook op andere afdelingen of in een andere team in te vallen. De Leisure & hospitality host heeft voor het organiseren van recreatieve activiteiten organisatievermogen en doorzettingsvermogen nodig. Hij heeft een probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel in het oplossen van problemen. Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat de Leisure & hospitality executive verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zich bewust is van kwaliteit en veiligheid. Als Leisure & hospitality executive is het daarnaast belangrijk dat hij een commercieel inzicht toont. Dit heeft hij nodig voor het maken van activiteitenplannen en het opstellen van begrotingen, enz. De Leisure & hospitality executive geeft leiding aan collega's, vervult een voorbeeldfunctie en is betrokken bij zijn werk. Als leidinggevende aan een team van medewerkers heeft hij een leidinggevend vermogen nodig. Hij toont empathisch vermogen door zich te verplaatsen in de beleving van zijn medewerkers. Tot slot is het als leidinggevende belangrijk om besluitvaardig te zijn in het nemen van beslissingen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Leisure & hospitality executive heeft een uitvoerende rol en is daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werk. Daarnaast heeft hij ook een leidinggevende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, maar daarnaast ook voor de resultaten van het team van medewerkers dat hij aanstuurt. De Leisure & hospitality executive heeft een aansturende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden en de uitvoering van de activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten. De Leisure & hospitality executive zorgt voor de aansturing van medewerkers, maar voert zelf ook uitvoerende recreatiewerkzaamheden uit. De Leisure & hospitality executive draagt zorg voor de afgesproken omzet, is commercieel ingesteld en draagt binnen vastgestelde richtlijnen de budgettaire verantwoordelijkheid. Deze richtlijnen worden vastgesteld door zijn leidinggevende/manager. De Leisure & hospitality executive ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt.</p>

Complexiteit	De werkzaamheden van de Leisure & hospitality executive bestaan uit zowel standaard taken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het aansturen van (recreatie) medewerkers, het samenstellen van activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. Afhankelijk van het type organisatie kan de Leisure & hospitality executive inzetbaar zijn op diverse diensten binnen de accommodatie. Van hem wordt verwacht dat hij op al deze plaatsen de standaard handelingen kan uitvoeren en medewerkers kan aansturen. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit, daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten mensen.																																																																																																										
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> </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					
	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																																																																																																											

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
B2					
B1					
A2	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

2.3 Leisure & hospitality executive

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie

Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality executive

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie		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	Treedt op als centraal aanspreekpunt									X									X		
1.2	Voert administratieve handelingen uit aan de balie										X		X							X	
1.3	Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt											X						X		X	
1.4	Signaleert en handelt klachten af				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 Leisure & hospitality executive

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie			
1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Leisure & hospitality executive ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gasten en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt en aanverwante producten. Hij bespreekt de mogelijkheden binnen het aanbod van activiteiten en faciliteiten met de gast. Hij geeft informatie over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij promoot recreatieve activiteiten door bijvoorbeeld flyers en brochures te verspreiden.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben een passend advies gekregen en zijn geïnformeerd over de activiteiten en faciliteiten die het bedrijf of de omgeving biedt en over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij heeft (specifieke) recreatieve activiteiten gepromoot en heeft commerciële kansen aangegrepen om bij te dragen aan bijverkoop.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij benut commerciële kansen door gasten proactief te benaderen voor specifieke activiteiten of aanverwante producten, waardoor hij bijdraagt aan bijverkoop en/of de promotie van recreatieve activiteiten van de accommodatie.	<ul style="list-style-type: none"> doelgroepen mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal omgeving productkennis recreatieve activiteiten 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 	Luistert naar de gasten en vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen, geeft duidelijk aan wat er wel en niet mogelijk is op de accommodatie en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen.	<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 Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet de gasten hartelijk, staat de gasten vriendelijk te woord en geeft de gasten de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gasten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat de gasten goed geïnformeerd worden en zich goed geholpen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie**1.2 werkproces: Voert administratieve handelingen uit aan de balie**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek, verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen, schrijft gasten in- en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijflijsten en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen met betrekking tot eten e.d.. Hij neemt de (entree)gelden in ontvangst, stelt facturen op en verwerkt betalingen in het kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Gasten zijn ingeschreven op de accommodatie. Gastgegevens zijn geregistreerd. Materialen en middelen zijn verhuurd of verkocht, gasten zijn ingeschreven voor activiteiten en boekingen en reserveringen zijn gemaakt. Entreegelden zijn in ontvangst genomen en betalingen zijn verwerkt in het kassasysteem en indien nodig zijn facturen opgesteld.		
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 gasten nauwkeurig en volledig in het administratieve systeem en stelt op basis hiervan facturen op.	<ul style="list-style-type: none">doelgroepenICT- / systeemvaardighedenomgevingopstellen van facturenprocedures m.b.t. bijvoorbeeld reserveringen of betalingen.productkennisrecreatieve activiteitenrekvaardighedenschriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalverkooptechniekenwerken met kassasystemen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Werkt volgens de richtlijnen en procedures van het bedrijf bij het uitvoeren van administratieve handelingen zodat reserveringen, gegevens van gasten, verhuur van recreatieve materialen en middelen en betalingen correct worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie**1.2 werkproces: Voert administratieve handelingen uit aan de balie**

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Geschikte materialen en middelen kiezen	Zet de computer, kassasysteem, boekings- en/of reserveringssysteem effectief in bij het reserveren, inschrijven van gasten 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 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie**1.3 werkproces: Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive controleert de voorraad van recreatieve materialen en signaleert (dreigende) voorraadtekorten. Hij houdt de voorraad op peil door indien noodzakelijk (extra) materialen te bestellen, waarbij hij gebruik maakt van bestelmethoden die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn.		
Gewenst resultaat	Er zijn voldoende recreatieve materialen beschikbaar. Indien nodig zijn extra recreatieve materialen besteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Maakt bij het bestellen van recreatieve materialen gebruik van de in het bedrijf gebruikelijke bestelmethoden en -procedures.	<ul style="list-style-type: none">administratieve systeembestelproceduresproductenrekenvaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Stelt vast welke recreatieve materialen nodig zijn voor de verhuur en verkoop en bestelt indien nodig extra materialen, zodat de voorraad op peil blijft en er voldoende recreatieve middelen beschikbaar zijn.	<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	Beoordeelt op basis van de voorraadadministratie en reserveringen of er voldoende materialen beschikbaar zijn en signaleert tijdig dreigende voorraadtekorten, zodat indien nodig extra materialen besteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie**1.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive vangt klachten en problemen van gasten op. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen af en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst gasten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie.		
Gewenst resultaat	De klacht is opgevangen. De klacht is afgehandeld of doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.		
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">• klachtenprocedures• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal• producten
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	Bekijkt alternatieve 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 gasten.	<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	Handelt de klacht af overeenkomstig de bedrijfsrichtlijnen en biedt een passende oplossing aan die binnen zijn bevoegdheid ligt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Gevoelens onder controle houden	Voelt zich niet persoonlijk aangevallen bij het aannemen van de klacht en houdt gevoelens en emoties onder controle in moeilijke situaties, zodat hij effectief kan blijven presteren.	<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	Steekt veel energie in het vaststellen van de verwachtingen van de gasten, door door te vragen op wat de gast zegt en is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachting van de gast te voldoen en bekijkt dit in relatie tot de mogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality executive

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen																					
2.1	Levert een bijdrage aan het recreatieplan					X						X		X		X			X		
2.2	Stelt een activiteitenprogramma samen					X						X					X		X		
2.3	Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit										X		X				X		X		
2.4	Organiseert een recreatieve activiteit										X						X		X		
2.5	Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit					X							X				X		X		
2.6	Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten			X		X				X		X	X						X		X

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten		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																										
2.7	Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit		x			x						x						x		x	x		x			
2.8	Zorgt voor de veiligheid van gasten		x			x						x								x						
2.9	Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten	x			x	x						x								x		x				
2.10	Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten					x					x		x			x				x						
2.11	Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten		x															x								
2.12	Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie					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 Leisure & hospitality executive

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten			
2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan			
Omschrijving	De Leisure & hospitality executive signaleert behoeften met betrekking tot recreatieve activiteiten of evenementen, door ontwikkelingen in de markt te volgen, signalen op te vangen tijdens (informeel) contact met de gasten en informatie uit evaluaties onder gasten te analyseren. Hij maakt voorstellen voor recreatieve activiteiten en evenementen, bedenkt acties om de omzet en deelname aan de activiteiten te verhogen of om recreatieve activiteiten te verbeteren. Hij bespreekt deze voorstellen met het management.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality executive heeft behoeften, trends en ontwikkelingen en verbeterpunten vertaalt naar voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten of evenementen of aanpassingen van bestaande activiteiten of evenementen. De Leisure & hospitality executive heeft deze voorstellen besproken met het management. Hij heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het recreatieplan of de aanpassing ervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens 	Komt door een adequate analyse van ontwikkelingen, gastbehoeften en evaluaties van recreatieve activiteiten tot een voorstel voor nieuwe activiteiten of evenementen of een verbetering van bestaande activiteiten.	<ul style="list-style-type: none"> • activiteiten • doelgroepen • mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal • rekenvaardigheden • trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren • Vernieuwend en creatief handelen 	Toont creativiteit en ziet mogelijkheden voor verandering en verbetering, bedenkt en introduceert (nieuwe) recreatieactiviteiten en toont initiatief door realistische voorstellen te doen ten behoeve van het recreatieplan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt kansen naar acties en doet een voorstel om omzet en deelname aan recreatieve activiteiten te verhogen.	<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 	Signaleert behoeften van gasten tijdens (informeel) contact en is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de gast te voldoen, door behoeften te vertalen naar (nieuwe) activiteiten of evenementen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Legt voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen voor aan het management en bespreekt deze, zodat hij een bijdrage heeft geleverd aan het recreatieplan.	<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	Bedenkt, op basis van zijn kennis over recreatieve activiteiten, nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen of acties om recreatieve activiteiten te verbeteren, zodat het recreatieplan hierop aangepast kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.2 werkproces: Stelt een activiteitenprogramma samen**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive geeft suggesties aan het management over mogelijke uitvoeringsmogelijkheden en de aanpak van recreatieve activiteiten. Hij stelt (mede) een recreatieprogramma samen voor tal van recreatieve activiteiten die gericht zijn op diverse doelgroepen of werkt bestaande programma's verder uit en hanteert hierbij de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt een periodeplanning voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality executive heeft overleg gevoerd met management. Er is een goed afgestemd, commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma opgesteld en uitgewerkt. Er is een periodeplanning gemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert bedrijfsrichtlijnen en programmeermethodieken bij het samenstellen van een recreatieprogramma.	<ul style="list-style-type: none">activiteitenbedrijfsrichtlijnendoelgroepenhet maken van planningenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalplanningsvaardighedenprogrammeermethodiekenrecreatieprogramma'srekenvaardighedentrends en ontwikkelingen in de recreatiebranche
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt commerciële kansen naar mogelijkheden door (bestaande) recreatieprogramma's (verder) uit te werken, zodat er een commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma wordt ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannen	Zorgt ervoor dat activiteiten in de periodeplanning zijn afgestemd op andere activiteiten en houdt daarbij rekening met de beschikbaarheid van onder andere personeel, materiaal en budget.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informeren	Legt plannen en ideeën voor aan het management en stemt deze af, geeft suggesties over uitvoeringsmogelijkheden van recreatieve activiteiten, voordat hij het recreatieprogramma opstelt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.2 werkproces: Stelt een activiteitenprogramma samen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Gebruikt zijn kennis over recreatieactiviteiten en programmeermethodieken om recreatieprogramma's samen te stellen of verder uit te werken en periodeplannen te maken.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.3 werkproces: Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive stelt een draaiboek op voor de organisatie van een activiteit, volgens de richtlijnen die in het bedrijf gebruikelijk zijn. Hij beschrijft de activiteit in het draaiboek, brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart en maakt een planning voor de organisatie van de activiteit. Hij houdt rekening met het beschikbare budget en bewaakt dat de begrote kosten het budget niet overschrijden. In het draaiboek beschrijft hij, per activiteit, de handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden.		
Gewenst resultaat	De benodigde materialen en middelen zijn in kaart gebracht. Er is een planning gemaakt voor de organisatie van de activiteit. Het budget is bewaakt en niet overschreden. Er is een draaiboek opgesteld, waarin de organisatie van de activiteit beschreven staat.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	Bewaakt het budget en houdt rekening met de kosten en baten, zodat het budget niet wordt overschreden.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma'sbudgetbewakingdoelgroepenmethodieken voor recreatieplanningenplanningsvaardighedenrecreatieve activiteitenrecreatieve materialen en middelenrekenvaardighedenschriftelijke communicatie: Nederlands en Engelstrends en ontwikkelingen in de recreatiebranche
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken, waarin de organisatie van de activiteit duidelijk beschreven staat.	<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	Hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma, zodat het draaiboek eenduidig is geformuleerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	Maakt op basis van de activiteit een keuze in de te gebruiken materialen en middelen en houdt hierbij rekening met de mogelijkheden, beschikbaarheid en kosten van deze materialen en middelen en gebruikt deze op een zo voordelig mogelijke manier, zodat het budget niet wordt overschreden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.3 werkproces: Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten, schat de benodigde tijd in die nodig is per activiteit maakt een haalbare planning met betrekking tot de organisatie en de uitvoering van de recreatieve activiteiten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive hanteert draai- en programmaboeken bij de organisatie van een recreatieve activiteit. Hij controleert de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders, overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten. Hij stelt werkschema's en werkroosters op voor de bezetting van het team in relatie tot de uit te voeren recreatieve activiteiten. Hij lost indien nodig eenvoudige problemen met betrekking tot personeelsbezetting op. Hij neemt opties op materialen en middelen, zoals op muziekinstallaties, licht en audiosystemen en sport- en spelattributen en reserveert deze binnen de gemaakte afspraken en beschikbaar gestelde budgetten. Hij ontwikkelt promotiemateriaal om gasten te informeren en attenderen op activiteiten.		
Gewenst resultaat	Medewerkers en materialen en middelen zijn georganiseerd voor de uitvoering van recreatieve activiteiten. Werkschema's en werkroosters zijn opgesteld. Eenvoudige problemen zijn opgelost. Promotiemateriaal voor recreatieve activiteiten is ontwikkeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Aantrekkelijk en boeiend formuleren	Ontwikkelt promotiemateriaal, waarbij hij informatie presenteert op een manier die de belangstelling en aandacht van de gasten trekt en die de gasten informeert over recreatieve activiteiten.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma'sdoelgroepenmaken van werkschema's / werkroostersmethodieken voor recreatieplanningenplanningsvaardigheden/ timemanagementrecreatieve activiteitenrecreatieve materialen en middelenrekenvaardighedenschriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Volgt instructies van zijn leidinggevende op en hanteert de richtlijnen voor het plaatsen van opties en reserveringen, de in het bedrijf gebruikelijke procedure wordt gevolgd voor het organiseren van recreatieve activiteiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	<p>Regelt materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, licht en audiosystemen, sport- en spelattributen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit door deze te reserveren, te bestellen of af te roepen.</p> <p>Stelt tevens werkschema's en werkroosters op voor de organisatie en uitvoering van de recreatieve activiteit, waarbij hij rekening houdt met beschikbaarheid van personeel.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden, op basis van het draaiboek en overlegt met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten en controleert ter plekke of alle benodigdheden aanwezig zijn en controleert hij de veiligheid van materialen en middelen. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.		
Gewenst resultaat	De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Artiesten zijn ontvangen. Inschrijffijsten zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt de stappen uit het draaiboek bij het treffen van voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo toe, zodat de veiligheid van materialen en middelen gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma'sdoelgroepenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalrecreatieve activiteitenrecreatieve materialen en middelenrekenvaardighedenveiligheidsvoorschriften
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Pakt het werk op een ordelijke en systematische manier aan, zodat alle spullen op de juiste plaats klaargezet worden en de voorbereidingen uitgevoerd zijn zodat de recreatieve activiteit op tijd kan starten.	<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 gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij zorgvuldig omgaat met beschikbare materialen en middelen, zodat hij de kwaliteit en de veiligheid hiervan kan controleren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Mensen en middelen organiseren	Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij (eenvoudige) problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit.	<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	Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten en op wat zij leuk vinden. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe.		
Gewenst resultaat	De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">Motiveren	Overtuigt deelnemers van hun eigen kunnen en motiveert gasten om uitdagingen aan te gaan, zodat ze over een drempel getrokken worden of bewogen worden tot een optimale prestatie.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma'sdoelgroepenmondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taalom als voorbeeld te fungeren en activiteiten te kunnen demonstrerenrecreatieve activiteitenrecreatieve materialen en middelenveiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriften	Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.	<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	Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in, bij de recreatieve activiteit.	<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	Checkt regelmatig of gasten nog tevreden zijn en signaleert ongenoegen van gasten en onderneemt zo nodig actie door tijdig van activiteit te switchen of de activiteit aan te passen, zodat de tevredenheid van gasten behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten**

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Enthousiasme uitstralen	Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep, straalt enthousiasme uit en brengt zaken op een enthousiaste wijze, zodat hij de aandacht voor de activiteit trekt en behoudt en creëert hierdoor een ontspannen sfeer.	<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	Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen, zodat de verschillende werkzaamheden van een ieder op elkaar zijn afgestemd en problemen worden opgelost.	<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	Signaleert wanneer een gast het niveau van de groep niet aankan en zoekt hiervoor een oplossing, zodat hij de begeleiding of activiteit indien nodig kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive bewaakt de kwaliteit (en eventueel het budget) en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij controleert tijdens de uitvoering of recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen en bedrijfsvoorschriften en controleert het functioneren van collega's. Indien nodig spreekt hij collega's hierop aan en corrigeert hij hen. Hij controleert of de gasten zich vermaken. Hij signaleert problemen in de voortgang en bepaalt de actie om het probleem op te lossen. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor technische of logistieke problemen. Hij registreert gegevens aangaande de uitgevoerde activiteiten, ervaringen, voorvallen en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties.		
Gewenst resultaat	Benodigde gegevens voor de interne administratie zijn geregistreerd. Er is overleg gevoerd met leidinggevende. De kwaliteit, voortgang en kwaliteit van recreatieve activiteiten is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controleren	Houdt de kwaliteit van de werkzaamheden in de gaten en herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen en neemt tijdig actie door medewerkers hierop aan te spreken en verbetermaatregelen te nemen.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma'sdoelgroepenkwaliteitsrichtlijnenmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalrecreatieve activiteitenrekenvaardighedentimemanagementveiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Registreert volgens bedrijfsvoorschriften relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren, zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt.	<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	<p>Bewaakt de kwaliteit en veiligheid aan de hand van de gestelde kwaliteitseisen en veiligheidsvoorschriften en controleert of de uitgevoerde recreatieactiviteiten hieraan voldoen.</p> <p>Hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden en die van collega's.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Toont stressbestendigheid en zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging, zodat de voortgang van recreatieve activiteiten gewaarborgd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Doelen en prioriteiten stellen• Voortgang bewaken	Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, denkt vooruit en maakt tijdig nieuwe plannen indien wijzigingen zich voordoen, waarbij hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt en prioriteiten stelt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Aanpassen aan de groep	Schakelt zijn direct leidinggevende in wanneer hij twijfelt over de kwaliteit van de activiteit, stelt zich flexibel op en is bereid om collega's van een andere afdeling een handje te helpen, zodat de voortgang en kwaliteit van activiteiten niet in het geding komt.	<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	Toont inzicht in de activiteit en de situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden m.b.t. de kwaliteit en de veiligheid en welke actie noodzakelijk is.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.8 werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruik maken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties, anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op door gasten aan te spreken op onveilig gedrag en probeert incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality executive heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Instructies en aanwijzingen gevenUitoefenen van gezag	Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en durft agressieve gasten aan te spreken op hun gedrag, zodat risicovolle situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">bedrijfsrichtlijnendoelgroepenmondeling communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalrecreatieve activiteitenveiligheidsvoorschriften
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform veiligheidsvoorschriften	Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het houden van toezicht zodat de veiligheid van gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over risicovolle situaties om ervoor te zorgen dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt, en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders, zodat op risicovolle situaties preventief kan worden gereageerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenGevoel voor ruimte en richting tonen	Observeert vanaf verschillende posities de gasten, verdeelt daarbij de aandacht over de verschillende gasten, herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen t.b.v. de veiligheid, zodat een veilige recreatieomgeving gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht aan de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan.		
Gewenst resultaat	De Leisure & hospitality executive heeft eerste hulp verleend bij ongelukken, incidenten en calamiteiten. De gasten voelen zich geholpen en serieus genomen. Indien nodig is extra hulp ingeroepen van leidinggevende, collega's of hulpdiensten. Alle voorvallen zijn geregistreerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Inleven in andermans gevoelens• Bezorgdheid tonen voor anderen	Toont zijn bezorgdheid aan de gasten en geeft aandacht aan de zorgen of fysieke klachten die door de gasten worden geuit zodat de gasten zich geholpen en serieus genomen voelen.	<ul style="list-style-type: none">• bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten• EHBO• hygiëne• levensreddende handelingen• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal• schriftelijke communicatie: Nederlands• veiligheidsvoorschriften
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren	Treedt actief op bij calamiteiten neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, zodat panieksituaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Kent de inhoud van het calamiteitenplan en handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures uit het calamiteitenplan bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult, volgens procedures en instructie van zijn direct leidinggevende, het ongevalformulier in.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">• Effectief blijven presteren onder druk	Blijft kalm en beheerst bij voorvallen en is gericht op de werkzaamheden en zaken die op dat moment noodzakelijk zijn, om hulp te verlenen bij ongelukken, incidenten en calamiteiten.	<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	Roept tijdig de hulp in van leidinggevende of collega's, maakt melding van belangrijke zaken en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden, zodat de collega's voldoende geïnformeerd zijn over de situatie en toezicht op de activiteiten gehandhaafd blijft. Indien nodig schakelt hij tevens hulpdiensten in.	<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	Verleent eerste hulp bij ongelukken, let bij wondverzorging op hygiëne, zodat infecties worden voorkomen en/of verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijvoorbeeld reanimatie).	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.10 werkproces: Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive evalueert de recreatieve activiteiten en stelt periodieke rapportages op over de uitgevoerde activiteiten. Hij bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met zijn direct leidinggevende of in een teamoverleg. Hij stelt naar aanleiding van de evaluatie richtlijnen op voor verbetering van de kwaliteit van het werk of de recreatieve activiteiten.		
Gewenst resultaat	Recreatieve activiteiten zijn geëvalueerd en rapportages zijn opgesteld. Hij heeft overleg gevoerd met zijn collega's of leidinggevende. Er zijn richtlijnen opgesteld voor de optimalisatie van het recreatieprogramma en verbetering van de werkzaamheden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie uiteenrafelen• Oplossingen voor problemen bedenken	Evalueert de uitgevoerde werkzaamheden door een adequate analyse uit te voeren op werkzaamheden en activiteiten die zijn uitgevoerd en bedenkt richtlijnen ter verbetering van het werk.	<ul style="list-style-type: none">• analysevaardigheden• kwaliteitsrichtlijnen• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal• recreatieve activiteiten• rekenvaardigheden• schriftelijke communicatie: Nederlands
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">• Verandering zoeken en introduceren	Brengt ideeën voor verandering en verbetering van de kwaliteit van recreatieve activiteiten naar voren in het werkoverleg, zodat hij een waardevolle bijdrage levert aan de evaluatie en verbetering van activiteiten.	<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	Noteert de belangrijkste evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren	Formuleert richtlijnen voor verbetering van de recreatieve activiteiten, zodat het recreatieprogramma en werkzaamheden verder geoptimaliseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Deelt ervaringen en inzichten met betrekking tot uitgevoerde activiteiten met collega's en leidinggevende en bespreekt deze in werkoverleggen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.11 werkproces: Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive instrueert en begeleidt minder ervaren collega's in zijn team bij de uit te voeren werkzaamheden. Hij verdeelt de werkzaamheden per recreatieve activiteit en geeft uitleg en werkinstructies aan (minder ervaren) medewerkers of invalkrachten over de uit te voeren werkzaamheden en recreatieve activiteiten. Hij beantwoordt vragen, geeft instructies en feedback. Hij onderhoudt formeel en informeel contact met zijn collega's.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden voor de uitvoering van de recreatieve activiteit zijn onder de medewerkers verdeeld. Medewerkers of invalkrachten zijn goed geïnstrueerd en weten wat er van hen wordt verwacht. Er is formeel en informeel contact onderhouden met collega's.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven	Wijst taken toe aan anderen en zorgt voor een evenwichtige verdeling van de werkbelasting, geeft helder en duidelijke instructies over de uitvoering van een taak en beantwoordt vragen van medewerkers, zodat medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none">• didactische vaardigheden• feedbackvaardigheden• mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal• planningsvaardigheden• recreatieve activiteiten
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Voortgang bewaken	Weet op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken te combineren en zorgt ervoor dat hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten**2.12 werkproces: Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst.		
Gewenst resultaat	Gebruikte ruimtes in de recreatieaccommodatie zijn schoongemaakt en klaar voor gebruik door anderen. (Kleine) storingen/defecten zijn gesignaleerd en gerepareerd of doorgegeven aan de verantwoordelijke persoon/dienst. De veiligheid van de recreatieaccommodatie is gewaarborgd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Maakt gebruik van het schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen.	<ul style="list-style-type: none">ARBO-richtlijnenhet kwaliteitssysteemhet schoonmaakplanmondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taalschoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen) en vaardigheden om deze toe te passen;
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Kiest de materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie, zodat de recreatieaccommodatie schoon en veilig is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.	<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	Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of bepaalt dat hij de technische dienst moet inschakelen, zodat de veiligheid van de recreatieaccommodatie gewaarborgd blijft.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality executive

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
		Beoordelen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x						x			
3.2	Maakt een personeelsplanning										x							x			
3.3	Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen										x			x							
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen										x			x						x	
3.5	Bewaakt budgetten		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	

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 be­in­vloeden	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																										
3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	x	x									x												
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 de ondernemer/ 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 Leisure & hospitality executive

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	De Leisure & hospitality executive stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de recreatiebranche 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 de ondernemer / het management.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin realistische en operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de recreatiebranche 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"> bedrijfsplan of ondernemingsplan de recreatiebranche een afdelings- en activiteitenplan mondelinge 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 recreatiebranche 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
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 vast welke middelen en stelt het aantal medewerkers vast dat nodig is 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

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en stemt tijdig 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, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning			
Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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 rekenvaardigheden 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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.3 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van recreatieve activiteiten. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen (het aanpassen van) budgetten voor recreatieve activiteiten.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten, activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan over budgetten voor recreatieve activiteiten.		
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 recreatieve activiteiten en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.	<ul style="list-style-type: none">• analysemethoden• omzet- en kostenberekeningen• rekenvaardigheden• schriftelijke communicatie: Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor 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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.4 werkproces: Zorgt voor inkoop van materialen en middelen			
Omschrijving	De Leisure & hospitality executive stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van recreatieve activiteiten. 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"> • bestelprocedures • inkoop, voorraadbeheer en administratie • materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad • rekenvaardigheden
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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.5 werkproces: Bewaakt budgetten**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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, neemt maatregelen om kosten te besparen en/of spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. 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 houdt in de gaten of deze taken volgens gemaakte afspraken en richtlijnen worden uitgevoerd door de administratie op basis van overzichten en rapportages te controleren.	<ul style="list-style-type: none">• budgettering• de relevante richtlijnen/voor-schriften voor financiële administratie• financiële administratie• rekenvaardigheden• 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	Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

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

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive draagt bij aan werving en selectie van nieuwe medewerkers, 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. Nieuw personeel, 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 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 en schriftelijke 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, zodat hij een voorstel kan doen 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">• Ethisch handelen• Integer handelen	Handelt bij de selectie van nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten ethisch en integer, door kandidaten gelijke kansen te bieden en onbevooroordeeld te handelen.	<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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert 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. 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 spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none">• bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid• CAO-bepalingen van de branche• coachingsvaardigheden• feedbackvaardigheden• functionerings- en beoordelingsgesprekken• mondelinge communicatie: Nederlands
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, toetst 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 medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt 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 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
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.	<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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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 het personeel. 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">• bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden• capaciteitsberekeningen en capaciteitsprognoses• het maken van plannings• het maken van werkroosters• kwaliteitssystemen• leidinggeven en aansturen• rekenvaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	Stelt plannings conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de recreatiebranche, 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 plannings en werkroosters op.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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 werknemers. 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• feedbackvaardigheden• 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 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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.10 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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 het 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 het ziekteverzuim gestuurd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	De Leisure & hospitality executive 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 het ziekteverzuim.	<ul style="list-style-type: none">• coachingsvaardigheden• feedbackvaardigheden• 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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.11 werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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">• de ARBO-wet• kwaliteitsniveaus en -procedures• leidinggeven en aansturen
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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.12 werkproces: Voert werkoverleg**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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.		
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 op van werkoverleggen 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 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**3.13 werkproces: Rapporteert aan de ondernemer/ het management**

Omschrijving	De Leisure & hospitality executive 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 de ondernemer/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">• het opstellen van (financiële) rapportages• mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands• verkoopgegevens
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan recreatieve activiteiten 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