

## 4.1 Leisure & hospitality host

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Leisure & hospitality host is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Leisure & hospitality hosts aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken met name Leisure & hospitality hosts bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen. De Leisure & hospitality host is werkzaam op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Hij is echter wel vaker flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten. Het werk kan seizoensgebonden zijn. In sommige bedrijven is het een parttime functie.
Typerende beroepshouding	Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leisure & hospitality host een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn: de Leisure & hospitality host 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 host kan zelfstandig werken, maar is daarnaast ook een teamspeler. Hij stelt zich flexibel op in de samenwerking met anderen en hij is bereid om indien nodig ook op andere afdelingen of in een ander team in te vallen. De Leisure & hospitality host heeft voor het organiseren van recreatieve activiteiten een 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 host een verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zich bewust is van kwaliteit en veiligheid.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Leisure & hospitality host heeft een uitvoerende rol. Hij is (mede)verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieve activiteiten en voorzieningen. Hij heeft een (vaktechnisch) aansturende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten. De Leisure & hospitality host ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt. De Leisure & hospitality host werkt zelfstandig.
Complexiteit	De werkzaamheden van de Leisure & hospitality host bestaan uit zowel standaard taken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld het voorbereiden en organiseren van recreatieve activiteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het begeleiden van minder ervaren collega's, het inbrengen van ideeën met betrekking tot activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. Daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten mensen. Doordat de Leisure & hospitality host (afhankelijk van het type bedrijf) vaak inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is basis- en gespecialiseerde kennis toegespitst op het werkgebied vereist.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee

Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde

Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

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

#### Engels

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

#### MVT naar keuze

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

## 2.2 Leisure & hospitality host

### Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie

#### Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality host

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	

#### 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 host**

<b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>			
<b>1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>	Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet hen hartelijk, staat hen vriendelijk te woord en geeft hen de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op hun vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat zij goed geïnformeerd worden en zich goed geholpen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: omgeving</li> <li>K: producten</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: verkooptechnieken</li> <li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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 inschrijflisten 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: omgeving</li><li>K: opstellen van facturen</li><li>K: procedures voor het verwerken van reserveringen</li><li>K: producten</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: verkooptechnieken</li><li>V: ICT-systeem</li><li>V: rekenen</li><li>V: schriftelijke communicatie: Nederlands</li><li>V: werken met kassasystemen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	

**Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie****1.3 werkproces: Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt**

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host controleert de voorraad van recreatieve materialen en signaleert en voorkomt (dreigende) voorraadtekorten. Hij houdt de voorraad op peil door indien noodzakelijk (extra) materialen te bestellen, waarbij hij gebruik maakt van bestelmethode(n) die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er zijn voldoende recreatieve materialen beschikbaar. Indien nodig zijn extra recreatieve materialen besteld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Beoordeelt op basis van de voorraadadministratie en reserveringen of er voldoende materialen beschikbaar zijn en voorkomt tijdig dreigende voorraadtekorten, zodat indien nodig extra materialen besteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: administratieve systeem</li><li>K: bestelprocedures</li><li>V: rekenen</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Maakt bij het bestellen van recreatieve materialen gebruik van de in het bedrijf gebruikelijke bestelmethode(n) en -procedures.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host vangt klachten en problemen van gasten op. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij overlegt met zijn direct leidinggevende en 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is opgevangen. De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met zijn direct leidinggevende. De klacht is afgehandeld of doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt zijn direct leidinggevende indien nodig en bespreekt de afhandeling of de mogelijke oplossing voordat tot afhandeling van de klacht wordt overgegaan, zodat een passende oplossing kan worden voorgedragen en de klacht correct wordt afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: klachtenprocedures</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Gevoelens onder controle houden</li></ul>	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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Signaleert en onderzoekt klachten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen en zich in het standpunt van de gast te verplaatsen, zodat problemen van gasten prioriteit krijgen en gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

## Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

### Proces-competentie-matrix Leisure & hospitality host

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	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Levert een bijdrage aan het recreatieplan					x						x				x			x						x	
2.2	Stelt een activiteitenprogramma samen					x						x						x			x				x	
2.3	Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit					x					x	x						x			x					
2.4	Organiseert een recreatieve activiteit					x					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					



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					
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										
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 host**

<b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>			
<b>2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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 zijn direct leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Leisure & hospitality host 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 host heeft deze voorstellen besproken met zijn leidinggevende. Hij heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het recreatieplan of de aanpassing ervan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Legt voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen voor aan zijn leidinggevende en bespreekt deze, zodat hij een bijdrage heeft geleverd aan het recreatieplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: activiteiten</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li> <li>V: rekenen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt kansen naar acties en doet een voorstel om omzet en deelname aan recreatieve activiteiten te verhogen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt een activiteitenprogramma samen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host geeft suggesties aan zijn leidinggevende 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met zijn leidinggevende. Er is een goed afgestemd, commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma opgesteld en uitgewerkt. Er is een periodeplanning gemaakt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	Legt plannen en ideeën voor aan zijn leidinggevende en stemt deze af, geeft suggesties over uitvoeringsmogelijkheden van recreatieve activiteiten, voordat hij het recreatieprogramma opstelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: activiteiten</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: het maken van plannen</li> <li>K: programmeermethodieken</li> <li>K: recreatieprogramma's</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li> <li>V: plannen maken</li> <li>V: rekenen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Gebruikt zijn kennis over recreatieactiviteiten en programmeermethodieken om recreatieprogramma's samen te stellen of verder uit te werken en periodeplannen te maken.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>	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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert bedrijfsrichtlijnen en programmeermethodieken bij het samenstellen van een recreatieprogramma.	

## Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

### 2.3 werkproces: Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host stelt een draaiboek op voor de organisatie van een (eenvoudige) 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. Hij bespreekt (concept) draaiboeken met zijn direct leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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. Er heeft afstemming plaatsgevonden met de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Legt concept draaiboeken voor aan zijn leidinggevende en bespreekt deze, zodat hij eventueel nog wijzigingen kan doorvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: budgetbewaking</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>V: plannings maken</li> <li>V: rekenen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken, waarin de organisatie van de activiteit duidelijk beschreven staat.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma, zodat het draaiboek eenduidig is geformuleerd.	

## Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

### 2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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 in overleg met zijn leidinggevende werkschema's en werkroosters op voor de bezetting van het team in relatie tot de uit te voeren recreatieve activiteiten en stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende. 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Medewerkers en materialen en middelen zijn georganiseerd voor de uitvoering van recreatieve activiteiten. Werkschema's en werkroosters zijn opgesteld en besproken met de leidinggevende. Eenvoudige problemen zijn opgelost. Promotiemateriaal voor recreatieve activiteiten is ontwikkeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Legt werkschema's en werkroosters of wijzigingen voor aan zijn leidinggevende en stemt af over het inroosteren van medewerkers en/of invalkracht of wijzigen van de planning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: maken van werkschema's / werkroosters</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands, Engels en een andere moderne vreemde taal</li> <li>V: planningen maken / timemanagement</li> <li>V: rekenen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> </ul>	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.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	<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>	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt instructies van zijn leidinggevende op, hanteert de richtlijnen voor het plaatsen van opties en reserveringen en volgt de in het bedrijf gebruikelijke procedure voor het organiseren van recreatieve activiteiten.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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 door ter plekke te controleren of alle benodigdheden aanwezig zijn en door te controleren of materialen en middelen veilig zijn. 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. Indien nodig ontvangt hij externen. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is overleg gevoerd met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en het draaiboek is geraadpleegd. De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Eventuele externen zijn ontvangen. Inschrijffijsten zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: recreatieve materialen en middelen</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li><li>V: rekenen</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit en deze op tijd kan starten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	

## Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

### 2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten

<b>Omschrijving</b>	DeLeisure & hospitality host 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 past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li> <li>V: om als voorbeeld te fungeren en activiteiten te kunnen demonstreren</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	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, de deelnemers motiveert en een ontspannen sfeer creëert.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in, bij de recreatieve activiteit.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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. Bij twijfel stemt hij af met de leidinggevende. Hij registreert gegevens aangaande de uitgevoerde activiteiten, ervaringen, voorvallen en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Benodigde gegevens voor de interne administratie zijn geregistreerd. Er is overleg gevoerd met de leidinggevende. De kwaliteit, voortgang en kwaliteit van recreatieve activiteiten is gewaarborgd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>	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 collega's hierop aan te spreken en verbetervoorstellen te doen aan de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: kwaliteitsrichtlijnen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li><li>V: rekenen</li><li>V: timemanagement</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Aanpassen aan de groep</li></ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Doelen en prioriteiten stellen</li><li>Voortgang bewaken</li></ul>	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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Toont stressbestendigheid en zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging, zodat de voortgang van recreatieve activiteiten gewaarborgd kan worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	Registreert volgens bedrijfsvoorschriften relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren, zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt.	



<b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>			
<b>2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>		

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies en aanwijzingen geven</li><li>Uitoefenen van gezag</li></ul>	Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en attendeert gasten op onveilig gedrag, zodat risicovolle situaties kunnen worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: conflicthantering</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>	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.	

## Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

### 2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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 voor de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevallenregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Leisure & hospitality host 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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	Treedt actief op bij calamiteiten en neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, zodat panieksituaties worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten</li> <li>K: hygiëne</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: (preventieve) hulpverlening</li> <li>V: levensreddende handelingen</li> <li>V: mondelinge en schriftelijke communicatie: Nederlands</li> </ul>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleven in andermans gevoelens</li> <li>Bezorgdheid tonen voor anderen</li> </ul>	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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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).	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	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 ongevallenformulier in.	

<b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>			
<b>2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten</b>			
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>		

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Proactief informeren</li></ul>	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"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: kwaliteitsrichtlijnen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>V: analyseren</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li><li>V: rekenen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>Structuur aanbrengen</li></ul>	Noteert de belangrijkste evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Verandering zoeken en introduceren</li></ul>	Brengt nieuwe ideeën en richtlijnen voor verandering en verbetering van de kwaliteit van recreatieve activiteiten naar voren in het teamoverleg of bij zijn leidinggevende, zodat hij een waardevolle bijdrage levert aan de verbetering en vernieuwing van activiteiten.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>	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"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• V: didactiek</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li><li>• V: planningen maken</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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.	

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

<b>Omschrijving</b>	De Leisure & hospitality host 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: ARBO-richtlijnen</li><li>K: het kwaliteitssysteem</li><li>K: het schoonmaakplan</li><li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen)</li><li>V: mondelinge communicatie: Nederlands, Engels en een tweede moderne vreemde taal</li><li>V: schriftelijke communicatie: Nederlands</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>	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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	