



kenwerk

Landelijke
Kwalificaties MBO

Frontofficemedewerker

Crebonummer:	90620, 94070, 90621, 90622, 94071, 94072
Sector:	Horeca / Toerisme en reizen
Branche:	Horeca / Toerisme en reizen
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	15
4 Beschrijving van de kwalificaties	17
4.1 Informatiemedewerker	18
4.2 Receptionist	21
4.3 Hoofd informatie	23
4.4 Frontofficemanager	25
5 Beschrijving van de kerntaken	27
5.1 Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit	27
5.2 Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit	29
5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	31
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	34
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit	35
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit	37
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit	39
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	42
1 Inleiding	42
2 Kwalificaties	42
2.1 Informatiemedewerker	43
2.2 Receptionist	60
2.3 Hoofd informatie	82
2.4 Frontofficemanager	117
3 Certificeerbare eenheden	160
Deel D: Verantwoording	165
1 Inleiding	165
2 Proces- en inhoudsinformatie	166
2.1 Betrokkenen	166
2.2 Verwantschap	168
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	169
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	170
2.5 Discussiepunten	177
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	179
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	180

Inleiding

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

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je als Frontofficemedewerker?

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

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

Welk werk doe je als Frontofficemedewerker?

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

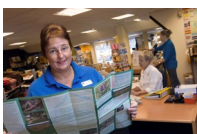
Als Frontofficemedewerker geef je informatie en advies aan klanten/gasten. Je geeft deze informatie mondeling en schriftelijk en zowel in het Nederlands als in twee moderne vreemde talen. Daarnaast voer je commerciële activiteiten uit. Je verkoopt producten en diensten aan klanten/gasten. Hiervoor houd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

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



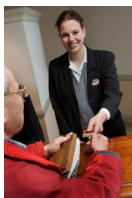
De Informatiemedewerker helpt een klant/gast

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



Het Hoofd informatie aan het werk

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



De Receptionist staat een klant/gast te woord



De Frontofficemanager geeft uitleg

Waar ben je goed in als Frontofficemedewerker?

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

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

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

Kenwerk kwalificatiedossiers

De kwalificaties Informatie medewerker, Receptionist, Hoofd informatie en Frontofficemanager maken deel uit van de HTVF-kwalificatiedossiers (schema november 2010).

Arbeidsmarkt Gekwalificeerd assistent Niveau 1 (90440)											
Horeca- assistent Niveau 1 (90660)											
Assistent bakker Niveau 1 (90640)											
NIVEAU 1											
NIVEAU 2	Brood en Banket Niveau 2 (94220) <ul style="list-style-type: none">• Brood- en banketbakker (94221)• Banketbakker (94222)	Medewerker bediening / café-bar Niveau 2 (94140) <ul style="list-style-type: none">• Gastheer/-vrouw (94140)	Kok Niveau 2 (90760) <ul style="list-style-type: none">• Kok (90760)	Fastservice Niveau 2 (94190) <ul style="list-style-type: none">• Medewerker fastservice (94190)			Sport- en bewegingsbegeleider Niveau 2 (95300) <ul style="list-style-type: none">• Sport- en bewegingsbegeleider (95300)	Leisure & hospitality Niveau 2 (94110) <ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality assistant (94110)	Watersport-industrie Niveau 2 (94960) <ul style="list-style-type: none">• Medewerker watersportindustrie (94960)	Facilitaire dienstverlener Niveau 2 (94170) <ul style="list-style-type: none">• Facilitair medewerker (94170)	
NIVEAU 3	Niveau 3 (94230) <ul style="list-style-type: none">• Allround broodbakker (94231)• Allround banketbakker (94232)• Allround brood- en banketbakker (94233)	Niveau 3 (94150) <ul style="list-style-type: none">• Bartender (94151)• Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw (94153)	Niveau 3 (95420) <ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig werkend kok (95420)	Niveau 3 (94200) <ul style="list-style-type: none">• Te Medewerker fastservice (94200)	Sport en bewegen Niveau 3 (95280) <ul style="list-style-type: none">• Sport- en bewegingsleider (95280)		Frontoffice-medewerker Niveau 3 (90620) <ul style="list-style-type: none">• Informele medewerker (90621)• Receptionist (90622)		Reizen Niveau 3 (94090) <ul style="list-style-type: none">• Verkoopreizers (94090)		
NIVEAU 4	Niveau 4 (94240) <ul style="list-style-type: none">• Patisser (94241)• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)	Ondernemer horeca/bakkerij Niveau 4 (90300) <ul style="list-style-type: none">• Manager/ondernemer café/bar (90301)• Manager/ondernemer fastservice (90302)• Manager/ondernemer horeca (90303)• Ondernemer bakkerij (90304)	Niveau 4 (94160) <ul style="list-style-type: none">• Leidinggevende bediening (94161)• Gastroonoom/sommelier (94163)	Niveau 4 (95100) <ul style="list-style-type: none">• Gespecialiseerd kok (95101)• Leidinggevende keukens (95102)	Niveau 4 (94070) <ul style="list-style-type: none">• Hoofd informatie (94071)• Frontoffice-manager (94072)	Sport- en bewegingscoördinator/BOS- medewerker (95292) <ul style="list-style-type: none">• Sport- en bewegingscoördinator/ Operationeel sport- en bewegingsmanager (95293)• Sport- en bewegingscoördinator/Trainer/coach (95294)		Niveau 4 (94130) <ul style="list-style-type: none">• Leisure & hospitality executive (94130)	Niveau 4 (94980) <ul style="list-style-type: none">• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)	Niveau 4 (94100) <ul style="list-style-type: none">• Manager verkoop reizen (94100)	Niveau 4 (94180) <ul style="list-style-type: none">• Facilitair leidinggevende (94180)
NIVEAU 4											

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenwerk
Ontwikkeld door	team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de Paritaire Commissie Horeca, Instellingskeuken en Catering (HIC) en de Paritaire Commissie Toerisme, Reizen en Recreatie (TRR) Op: 15-12-2010 Te: Zoetermeer

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	<p>Informatiemedewerker - 3 Receptionist - 3 Hoofd informatie - 4 Frontofficemanager - 4</p>
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerker reserveringen <p>Wanneer een beroepsbeoefenaar als zelfstandig ondernemer wil starten moet hij/zij zich bekwamen in het ondernemerschap. Dit kan via een kwalificatie die (mede) gericht is op ondernemerschap. Het kan ook via aanvullende scholing, bijvoorbeeld door het behalen van de certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Deze is opgenomen in het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel. Meer informatie is te vinden op de website www.kwalificatiesmbo.nl.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Hoofd informatie (01-09-2009) • BCP Informatiemedewerker (01-09-2009) • BCP Frontofficemanager in hotelbedrijven (28-09-2006) • BCP Medewerker reserveringen (28-09-2006) • BCP Receptionist (28-09-2006) • Competentieprofielen recreatiebranche (13-02-2007)

2.3 Typering beroepengroep

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4 Loopbaanperspectief

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

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

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

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

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Bedrijfschap Horeca & Catering verwacht een verdere daling van de werkgelegenheid in de horeca. Toch komen met name de restaurant- en fatservicesector in de praktijk moeilijk aan goed personeel. Om kwaliteit en service binnen de horeca te kunnen waarborgen is het van belang dat de branche over goed geschoolde medewerkers beschikt en deze weet te behouden. Blijven investeren in het imago van de horeca blijft dus belangrijk (Bedrijfschap Horeca en Catering, 2010).</p> <p>Voor de kwalificatie receptionist zijn de arbeidsmarktperspectieven voldoende tot goed. Een uitzondering is de regio noordwest waar de arbeidsmarktperspectieven matig zijn (Kenwerk, 2010).</p> <p>De vooruitzichten op leerplaatsen voor receptionist en frontofficemanager worden over het algemeen als voldoende tot goed beoordeeld. Ook hier biedt de regio noordwest als enige uitzondering matige vooruitzichten op leerplaatsen (Kenwerk, 2010).</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2010-2011 is vanaf november 2010 te downloaden via www.kenwerk.nl. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Er is de afgelopen jaren veel wet- en regelgevingen geïmplementeerd. Het betreft wet- en regelgevingen van de overheid en van de EU die directe gevolgen hebben voor de exploitatie van horeca- en toeristische informatiebedrijven. Hierbij kan in de horeca worden gedacht aan wet- en regelgevingen op het gebied van sociale hygiëne en hygiëne. Op 1 juli 2008 is de nieuwe rookbeleid binnen de horeca ingegaan en mag er in horecagelegenheden niet meer gerookt worden. In de toeristische branche kan worden gedacht aan de implementatie van de Arbowet: bepalingen in verband met staand werk, daglicht en gebruik van computer.</p> <p>De Receptionist en de Frontofficemanager zullen bij het uitoefenen van het beroep vooral rekening houden met de richtlijnen op het gebied van de sociale hygiëne. Immers, meer dan voorheen zullen zij over vaardigheden moeten beschikken die nodig zijn voor het omgaan met agressie en probleemgedrag als gevolg van vormen van verslaving. Ook moeten zij sociaalvaardig zijn om te kunnen omgaan met gasten/klanten die ongewenst gedrag vertonen als gevolg van seksisme en discriminatie.</p> <p>De Informatiemedewerker en het Hoofd informatie zullen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden rekening moeten houden met de aangepaste Arbo-wetgeving.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De recessie heeft ook zijn tol geëist in de horeca. De groei in werkgelegenheid in de sector horeca die we voorgaande jaren gezien hebben is het afgelopen jaar dan ook licht afgenomen met 2%. Voor 2010 wordt een verdere afname verwacht. De verwachting is dat de werkgelegenheid vanaf 2011 weer iets gaat toenemen (Bedrijfschap Horeca en Catering). Het aantal bedrijven in de verblijfsrecreatie is ondanks het afnemen van de economie toch toegenomen.</p> <p>Als gevolg van de financiële crisis kiezen dit jaar iets meer Nederlanders voor vakantie in eigen land. Daarbij kiezen ze volgens de Recron vaker voor luxe of ludieke</p>

woonvormen. Het NBTC verwacht dat minder buitenlandse toeristen naar Nederland komen. De wisselkoersen van de euro maken Nederland voor Britten en Amerikanen naar verhouding duur. Attractieparken zijn in de zomer van 2009 goed bezocht, maar mensen geven minder uit en maken meer gebruik van abonnementen en kortingsacties (nu.nl, 2009).

Wellness is een groeimarkt, internationaal en ook in Nederland. Volgens cijfers van het CBS is het aantal bedrijven tussen 2001 en 2006 met een derde toegenomen en is het aantal medewerkers zelfs met 78% toegenomen. Nederland telt zo'n zestig grotere wellnesscentra. In de wellnessbedrijven werken vooral mensen met een horeca-achtergrond, een achtergrond in de uiterlijke verzorging of in de fitness.

In de horecabranche breidt de vergader- en congresbranche zich verder uit, Ook breiden hotelketens en hotelfranchises zich verder uit. Veel (kleine) familiehotels sluiten hun deuren als gevolg van de concurrentie met snel groeiende ketens van middelgrote hotelbedrijven. Ook concurreren de hotelbedrijven meer met elkaar. In de strijd om behoud respectievelijk het vergroten van het eigen marktaandeel zal rekening gehouden moeten worden met de volgende omstandigheden:

- De informatie- en communicatietechnologie ontwikkelt zich door, dit heeft gevolgen voor het werken in de horeca. Er wordt gebruik gemaakt van computerkassa's en van moderne communicatiemedia.
- De recreatiesector heeft te maken met de opkomst van het internet. Bijna de helft van de Nederlanders heeft in 2008 via internet aankopen gedaan op het gebied van vakantieaccommodaties.
- De contacten tussen landen breiden zich uit en worden intensiever. De verstandhouding tussen de verschillende landen wordt steeds beter. Zo breiden de internationale handelsrelaties zich uit. Er ontstaat een wereldgemeenschap met meer open grenzen en er komen meer buitenlanders voor werk of vakantie naar ons land. Ondernemers in de restaurantsector zullen de menukaart, drankenkaart en wijnkaart en de serviceverlening aan de 'nieuwe gasten aanpassen.'
- De samenleving wordt ook steeds meer multicultureel en multi-etnisch. Een gevolg hiervan is dat met multiculturele consumenten rekening gehouden moet worden.
- De consument is kritischer en mondiger geworden. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop gasten benaderd willen worden.
- De consument heeft steeds meer behoefte aan maatwerk en kwalitatief goede producten en diensten. Hij gaat bewuster om met zijn veiligheid en gezondheid. Dit heeft gevolgen voor de omgang met gasten.
- Overheidssubsidies lopen terug waardoor toeristisch recreatieve diensten steeds meer commercieel worden aangeboden.
- Tot slot hebben horecabedrijven tegenwoordig veelvuldig te maken met veiligheidsproblemen.

De geschetste ontwikkelingen hebben natuurlijk invloed op de inhoud van het beroep van Frontofficemedewerker en op de manier waarop hij het beroep uitoefent. Hij zal bij het uitoefenen van het beroep zich ervan bewust moeten zijn dat hij te maken heeft met klanten of gasten die kritisch en mondig zijn, dat ze hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de dienstverlening en aan de gekochte producten en diensten, dat ze in tijdsdruk verkeren en dat ze bijna altijd snel geholpen willen worden.

Het Hoofd informatie en de Frontofficemanager zullen hiermee vooral rekening moeten houden bij de werving en selectie, de introductie en het inwerken van nieuwe medewerkers, maar ook bij deskundigheidsbevordering van medewerkers.

Door de internationale ontwikkelingen is het assortiment van de bedrijven in de toeristische informatiebranche toegenomen en worden er verschillende soorten en vormen van arrangementen samengesteld. De Frontofficemedewerker moet hiervan op de hoogte zijn.

	<p>Door dezelfde internationale ontwikkelingen zal de Frontofficemedewerker met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden worden geconfronteerd. Dit vereist dat de Frontofficemedewerker de moderne vreemde talen zowel actief als passief goed beheerst. Het vereist ook dat hij op de hoogte is van sociale en culturele achtergronden van (potentiële) klanten uit diverse landen.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Informatiemedewerker

K2: Receptionist

K3: Hoofd informatie

K4: Frontofficemanager

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie			
		K1	K2	K3	K4
Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit					
	1.1 Neemt reserveringen aan	x	x	x	x
	1.2 Checkt de klant/gast in		x		x
	1.3 Informeert en adviseert de klant/gast	x	x	x	x
	1.4 Biedt producten en diensten aan voor verkoop	x	x	x	x
	1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt	x	x	x	x
	1.6 Handelt klachten af	x	x	x	x
	1.7 Bewaakt de veiligheid		x		x
	1.8 Checkt de klant/gast uit		x		x
Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit					
	2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop	x	x	x	x
	2.2 Verwerkt reserveringen		x		x
	2.3 Voert administratieve werkzaamheden uit	x	x	x	x
	2.4 Verzamelt informatie	x	x	x	x
	2.5 Sluit de kassa af	x	x	x	x
	2.6 Houdt de winkelvoorraad bij	x	x	x	x
	2.7 Verzorgt communicatie met de markt	x		x	x
	2.8 Verbeterd producten en diensten			x	x
	2.9 Beheert contracten en onderhoudt relaties	x		x	x
	2.10 Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem				x
Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit					
	3.1 Maakt een afdelingsplan			x	x

			Kwalificatie			
Kerntaak	Werkproces		K1	K2	K3	K4
	3.2	Maakt een personeelsplanning			x	x
	3.3	Leverd informatie aan voor begrotingen			x	x
	3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen			x	x
	3.5	Bewaakt budgetten			x	x
	3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers			x	x
	3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			x	x
	3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden			x	x
	3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan			x	x
	3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x	x
	3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer			x	x
	3.12	Voert werkoverleg			x	x
	3.13	Rapporteert aan het management			x	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

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

4.1 Informatiemedewerker

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Informatiemedewerker verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin Informatiemedewerkers werkzaam zijn, verschillen door hun bedrijfsformule onderling van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkels en ANWB-kantoren. De VVV's worden op basis van hun werkgebied ingedeeld in landelijke, provinciale en lokale kantoren.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Informatiemedewerker stelt de klant of gast centraal en stelt zich geïnteresseerd op naar de klant/gast. Hij neemt, binnen de kaders van de formule van het bedrijf, de wensen en vragen van de klant of gast tot vertrekpunt van zijn dienstverlening. De Informatiemedewerker is communicatief vaardig. Hij luistert goed naar de klant of gast, stelt de juiste vragen op correcte wijze, spreekt duidelijk en correct en maakt ondersteunende notities. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. Daarbij is hij contactueel sterk en beschikt hij over een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Informatiemedewerker heeft een commerciële instelling. Hij is zich bewust van het denken en handelen in termen van kosten en baten. De Informatiemedewerker is zich ervan bewust, dat hij bij het verlenen van diensten steeds proactief moet streven naar een optimale realisatie van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf in combinatie met het voldoen aan de behoefte van de klant/gast.</p> <p>De Informatiemedewerker is representatief. Hij toont interesse in alles wat in de regio gebeurt, is zich bewust van het belang de eigen kennis op peil te houden en om zich verder te ontwikkelen en te bekwamen in het beroep.</p> <p>De Informatiemedewerker is flexibel en reageert alert op signalen van klanten of gasten. De Informatiemedewerker functioneert goed in teamverband, signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Informatiemedewerker is een uitvoerende medewerker. Hij vervult een informerende, een adviserende en een commerciële rol. Als uitvoerende medewerker is de Informatiemedewerker het visitekaartje van het bedrijf. Hij is immers de eerste (en meestal de enige) medewerker van het bedrijf met wie de klant of gast contact heeft. Via hem verkrijgt de klant of gast zijn eerste indruk van het bedrijf. Meer nog: de opvatting die bij de klant of gast over het bedrijf ontstaat, hangt nauw samen met de manier waarop de Informatiemedewerker de klant of bezoeker benadert en hem diensten verleent. Met andere woorden, de beeldvorming van de klant of gast over het bedrijf hangt af van de manier waarop de Informatiemedewerker aan klanten of gasten informatie en adviezen geeft en/of producten of diensten verkoopt. De beeldvorming van de klant/gast is ook afhankelijk van de kwaliteit van de adviezen en/of producten.</p> <p>De Informatiemedewerker is medeverantwoordelijk voor de realisering van de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf. Hij is daardoor ook medeverantwoordelijk voor de continuïteit van het bedrijf.</p> <p>De Informatiemedewerker voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij is zelf verantwoordelijk voor zowel het proces als het resultaat daarvan en dus ook voor de kwaliteit van beide. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij de leidinggevende.</p> <p>Hij werkt samen met zijn collega's aan het behalen van de commerciële doelen. Hij neemt deel aan werkoverleggen en draagt verbetervoorstellen voor.</p>

	<p>Fouten in de benadering van de klant of gast, onvoldoende kwaliteit van de dienstverlening en van het product leiden tot ontevreden en/of teleurgestelde klanten of gasten. Ze kunnen resulteren in ernstige goodwill schade voor het bedrijf. Dit kan het bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf negatief beïnvloeden, wat op zich weer negatieve gevolgen kan hebben voor de continuïteit van het bedrijf - kortom: het afbreukrisico van dit beroep voor het bedrijf is buitengewoon hoog.</p>
Complexiteit	<p>Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte, de Informatiemedewerker moet een gedeelte van zijn werk daarom naar eigen inzicht uitvoeren. Het beroep is enerzijds sterk dienstverlenend, waarbij de Informatiemedewerker een grote diversiteit aan werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of gast staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of gast moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of gast, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich er voortdurend van bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of gast" en "het realiseren van wensen en het beantwoorden van vragen van de klant of gast" noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf.</p> <p>Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, het bemiddelen bij boekingen en/of reserveringen, brengen veel risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures gebeuren maar moet naar eigen inzicht uitgevoerd worden. Hiervoor moet de Informatiemedewerker specialistische kennis en vaardigheden inzetten. Dit is zeker het geval als de genoemde activiteiten ook in een moderne vreemde taal uitgevoerd moeten worden, waarbij ook rekening gehouden moet worden met de culturele achtergrond van de klant of gast.</p> <p>Gezien bovenstaande werkzaamheden moet de informatiemedewerker diverse standaard werkwijzen kunnen combineren en werk naar eigen inzicht kunnen uitvoeren. De informatiemedewerker zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden.</p> <p>Het beroep van Informatiemedewerker heeft een hoog complexiteitsgehalte, de Informatiemedewerker moet een gedeelte van zijn werk daarom naar eigen inzicht uitvoeren. Het beroep is enerzijds sterk dienstverlenend, waarbij de Informatiemedewerker een grote diversiteit aan werkzaamheden uitvoert en anderzijds is het sterk commercieel van aard. Het belang van de klant of gast staat centraal bij de uitoefening van het beroep. De klant of gast moet binnen de formule van het bedrijf tevreden gesteld worden. Dit moet echter op een zodanige manier geschieden, dat het bedrijf er commercieel beter van wordt. De Informatiemedewerker richt zich dus niet uitsluitend op het belang van de klant of gast, hij richt zich tegelijkertijd ook op de commerciële doelstellingen van het bedrijf. De Informatiemedewerker moet zich er voortdurend van bewust zijn dat "het tevreden stellen van de klant of gast" en "het realiseren van wensen en het beantwoorden van vragen van de klant of gast" noodzakelijke voorwaarden zijn voor het kunnen bereiken van de commerciële doelstellingen van het bedrijf.</p> <p>Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, het bemiddelen bij boekingen en/of reserveringen, brengen veel risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures gebeuren maar moet naar eigen inzicht uitgevoerd worden. Hiervoor moet de Informatiemedewerker specialistische kennis en vaardigheden inzetten. Dit is zeker het geval als de genoemde activiteiten ook in een moderne vreemde taal uitgevoerd moeten worden, waarbij ook rekening gehouden moet worden met de culturele achtergrond van de klant of gast.</p>

	<p>Gezien bovenstaande werkzaamheden moet de informatiemedewerker diverse standaard werkwijzen kunnen combineren en werk naar eigen inzicht kunnen uitvoeren. De informatiemedewerker zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden.</p> <p>Het beroep van Informatiemedewerker is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk contact met zowel Nederlandse als internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

4.2 Receptionist

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Receptionist verricht zijn werkzaamheden in de receptie van (internationale) hotel/restaurant/recreatiebedrijven.
Typerende beroepshouding	<p>De Receptionist stelt de klant/gast centraal en heeft een commerciële instelling. Hij sluit bij de dienstverlening aan op de wensen van de klant/gast, binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij levert bijdragen tot een effectieve samenwerking in het bedrijf.</p> <p>De Receptionist deelt de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.</p> <p>De Receptionist is luistervaarlijk, spreekvaardig en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in het Engels en (in mindere mate) een tweede moderne vreemde taal. Daarnaast heeft hij een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Receptionist is kosten- en batenbewust, streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het bedrijf en wel binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij verzamelt en verwerkt informatie en communiceert hierover met betrokkenen.</p> <p>De Receptionist heeft doorzettingsvermogen, toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod. De Receptionist is flexibel en reageert alert op signalen van klanten/gasten. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft veel aandacht voor details. De Receptionist leeft de wettelijke voorschriften na die betrekking hebben op het eigen taakgebied. Hierbij wordt gedacht aan voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Receptionist is een uitvoerende medewerker die zijn taken zelfstandig uitvoert. Hij vervult een sleutelrol in het hotel of recreatie/bedrijf. De meeste contacten tussen klanten/gasten en hotel/recreatiebedrijf verlopen via hem. Veel beslissingen in het hotel/recreatiebedrijf worden op basis van zijn informatie genomen. De Receptionist draagt derhalve een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen. Om deze te behalen werkt hij aan het behalen van vooraf afgesproken targets. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij een leidinggevende, op wie de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in de receptie berust.</p> <p>Fouten in de benadering van de klant of gast, onvoldoende kwaliteit van de dienstverlening en van het product leiden tot ontevreden en/of teleurgestelde klanten of gasten. Ze kunnen resulteren in ernstige goodwill schade voor het bedrijf. Dit kan het bereiken van commerciële doelstellingen van het bedrijf negatief beïnvloeden wat op zich weer negatieve gevolgen kan hebben voor de continuïteit van het bedrijf - kortom: het afbreukrisico van dit beroep voor het bedrijf is hoog.</p>
Complexiteit	De Receptionist is een commerciële medewerker. Commercieel handelen is een gecompliceerde bezigheid. Het voeren van verkoopgesprekken, het doelbewust communiceren met klanten/gasten, brengt namelijk risico's met zich mee. De uitvoering ervan kan niet alleen routinematig en volgens standaardprocedures geschieden. Het is daarom van belang dat de Receptionist naar eigen inzicht kan reageren op de vraag van de klant/gast op basis van de bedrijfsformule van het bedrijf en andere basiskennis toegespitst op het werkgebied. Het beroep is ook complex omdat verschillende handelingen tegelijkertijd worden uitgevoerd. Bovendien moet steeds rekening worden gehouden met de wensen en bijzonderheden van de klant/gast en met de mogelijkheden van de bedrijfsformule.

	<p>Het beroep van Receptionist is gericht op de zorg voor het verblijf van klanten/gasten in het hotel/recreatiebedrijf. Bij die zorg moet aandacht worden besteed aan een veelheid van wensen, bijzonderheden en vragen van klanten/gasten. Klanten/gasten verwachten dat adequaat op hun vragen en bijzonderheden wordt gereageerd. De problemen die daarom kunnen ontstaan in de communicatie tussen klant/gast en Receptionist zijn dan ook zeer divers en onvoorspelbaar. Voor de oplossingen van deze problemen zijn meer specifieke procedures en creativiteit nodig. Dit alles maakt duidelijk dat het beroep van Receptionist complex is, met een hoog afbreukrisico.</p> <p>Het beroep van de Receptionist is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk contact met zowel Nederlandse als internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

4.3 Hoofd informatie

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>Het Hoofd informatie verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin een Hoofd informatie werkzaam is, verschillen door de bedrijfsformule van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren en ANWB-kantoren. De VVV's worden ingedeeld in landelijke, provinciale en regionale VVV-kantoren. Het werkgebied van een VVV-kantoor kan provinciaal, regionaal of lokaal zijn. Het voornaamste speerpunt van deze bedrijven is de dienstverlening naar klanten, hoewel de commerciële taken ook een belangrijke rol spelen. Binnen de ANWB-kantoren wordt beleid veelal centraal geregeld vanuit het hoofdkantoor. Binnen de ANWB-kantoren ligt het accent op de dienstverlenende en commerciële taken. Het hoofd informatie kan ook werkzaam zijn op kantoren van het NBTC (Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen) en op Verkeersbureaus.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Typierend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is dat hij zich bij alle werkzaamheden die hij verricht uiteindelijk richt op de behoeften en wensen van klanten of gasten. Hij moet voorwaarden creëren waardoor de klanten of gasten, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule, tevreden gesteld kunnen worden. Het Hoofd informatie is ingesteld op het bereiken van commerciële effectiviteit. Een ander kenmerk van de beroepshouding van het Hoofd informatie is dat hij is ingesteld op het bereiken van operationele effectiviteit. Hij spant zich in om geformuleerde doelen te bereiken, om diverse werkprocessen tegelijkertijd uit te voeren en aan te sturen. Hij maakt hierbij onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.</p> <p>Kenmerkend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is ook dat hij ingesteld is op interpersoonlijke effectiviteit. Hij staat open voor gevoelens, houding en motivatie van anderen en laat dit in zijn handelen tot uiting komen. Hij is flexibel, sociaal en communicatief vaardig en heeft een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>Typierend voor de beroepshouding van het Hoofd informatie is tot slot, maar daarmee niet op de laatste plaats, dat hij ingesteld is op persoonlijke effectiviteit. Hij gaat op een eerlijke manier om met anderen, toont inzicht in het eigen functioneren en is kritisch naar zichzelf toe. Hij kan kritiek verwerken, blijft overeind bij falen of tegenspoed en komt met oorspronkelijke oplossingen en nieuwe werkwijzen. Hij is stressbestendig. Hij inspireert en stimuleert de medewerkers en zet zich in om samenwerking in het bedrijf te bevorderen. Hij is zich bewust van nut en noodzaak van levenslang leren en hij helpt medewerkers zich verder te ontwikkelen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>Het Hoofd informatie vervult een leidinggevende, een coördinerende, een opleidende, een informerende, een bewakende, een adviserende en een faciliterende rol. Hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkuitvoering in de winkel en legt daarover verantwoording af bij de directeur of de manager van het bedrijf.</p>
Complexiteit	<p>Het beroep van Hoofd informatie heeft een hoog complexiteitsgehalte. Immers, het geven van leiding aan een grote groep medewerkers en het coördineren en regelen van werkzaamheden hierbij brengt veel en specifieke problemen en risico's met zich mee. Het opstellen van werkroosters, het plannen en regelen van voldoende bezetting door vaste medewerkers en vrijwilligers en het selecteren van nieuwe medewerkers zijn werkzaamheden die niet alleen routinematig en met standaardprocedures kunnen worden uitgevoerd. Dit geldt ook voor de opleiding of training, het inwerken, de begeleiding en de beoordeling van (nieuwe) medewerkers. Het geldt verder voor de behandeling van klachten van klanten of gasten.</p>

	<p>De mate van complexiteit van dit beroep is daarom ook hoog, omdat bij de uitoefening ervan voor een groot aantal zaken tegelijkertijd moet worden gezorgd. Zo moet het Hoofd informatie erop toezien dat de geplande efficiency en het vastgestelde kwaliteitsniveau van te leveren producten en diensten worden gehaald. Hij moet de voortgang van de werkkuitvoering in de afdeling bewaken en erop toezien dat de commerciële doelen van het bedrijf worden gehaald. Hij moet bij de uitvoering van taken niet alleen rekening houden met de belangen van het bedrijf, maar ook met die van de individuele Informatiemedewerkers.</p> <p>De problemen die bij de uitoefening van het beroep van Hoofd informatie kunnen ontstaan zijn – gelet op het voorgaande – veel en divers. Bovendien zijn ze vaak persoonsgebonden en dus uniek. Ze zijn vaak onvoorspelbaar en ze kunnen over het algemeen niet routinematig en met standaardprocedures worden opgelost. Het Hoofd informatie zal voor bedoelde problemen meer specifieke, aangepaste en soms creatieve oplossingen moeten vinden. Hierbij is het van belang dat hij beschikt over algemene kennis en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p> <p>Het beroep van een Hoofd informatie is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk zowel contact met Nederlandse als met internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. Bovendien geeft hij leiding aan zijn team. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

4.4 Frontofficemanager

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De Frontofficemanager verricht zijn werkzaamheden in hotel/recreatiebedrijven met een zelfstandig opererende afdeling frontoffice. De aard en de feitelijke inhoud van het beroep van Frontofficemanager hangt af van de bedrijfsformule.</p> <p>In sommige bedrijven wordt de Frontofficemanager Floormanager genoemd.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Frontofficemanager voert zijn werkzaamheden uit in een bedrijf waarin gastvrijheid centraal staat. Het zich hiervan bewust zijn, is bepalend voor zijn beroepshouding. Typerend voor zijn beroepshouding is, dat hij gericht is op commerciële effectiviteit: hij is gastgericht en marktgericht en heeft inzicht in de bedrijfsorganisatie.</p> <p>Ook de operationele effectiviteit is kenmerkend voor het beroep van de Frontofficemanager: hij is gericht op resultaten, hij initieert en bewaakt processen, heeft overzicht, delegeert taken, corrigeert medewerkers en controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden.</p> <p>Tot slot, maar niet op de laatste plaats, is de interpersoonlijke effectiviteit belangrijk: hij is sensitief en sociaal-communicatief, flexibel en empatisch, is gericht op begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest. Hij is oprecht en consequent, zelfkritisch, assertief, accuraat, stressbestendig, enthousiast, creatief en innovatief.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Frontofficemanager vervult een leidinggevende, een coördinerende, een informerende en een beleidsvoorbereidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het team en voor de planning en de coördinatie van de werkkuitvoering in de afdelingen. De Frontofficemanager is er verder verantwoordelijk voor dat de andere afdelingen geïnformeerd worden over reserveringen, speciale wensen en aankomst en vertrek van klanten/gasten. Zijn leidinggevende rol komt ook tot uiting bij het opstellen en verdedigen van de operationele plannen van de afdeling en de uitwerking ervan in werkplanningen. Daarnaast gaat de leidinggevende rol gepaard met een bewakingsrol: hij bewaakt de besteding van het budget van de afdeling, maar ook van de te bereiken efficiency en productiviteit en van het te behalen rendement van de afdeling.</p> <p>Om alle afspraken te behalen werkt hij aan het behalen van vooraf afgesproken targets, hij maakt hierover ook afspraken met zijn medewerkers.</p> <p>De Frontofficemanager vervult verder een beleidsvoorbereidende rol. Hij adviseert de direct leidinggevende jaarlijks bij de begrotingsvoorbereiding. Ook vervult hij een beheersrol: hij is namelijk verantwoordelijk voor het beheer van het centrale reserveringssysteem. De Frontofficemanager speelt een belangrijke rol in de kredietbewaking. Zo waakt hij ervoor dat toegestane krediet aan bepaalde klanten/gasten niet wordt overschreden. Hij speelt ook een belangrijke rol bij de behandeling van klachten/ problemen en bij reserveringen die conflictueus zijn.</p>
Complexiteit	<p>Het beroep van de Frontofficemanager is complex. De werkzaamheden die hij moet uitvoeren zijn veel en divers en worden meestal naast elkaar uitgevoerd. Problemen die zich daarbij kunnen voordoen, zijn meestal niet te voorspellen. Ze ontstaan in de meeste gevallen in de relatie tussen mensen en hebben daardoor vaak een uniek karakter. Die problemen kunnen meestal niet routinematig worden opgelost door toepassing van standaardprocedures. Ze vragen veelal om meer specifieke en aangepaste benaderingen en oplossingen. Het beroep van Frontofficemanager is om nog een andere reden complex. De Frontofficemanager is het zenuwcentrum van het</p>

	<p>bedrijf. Hij is het centrale punt voor reserveringen, boekingen, bagage, informatie en communicatie. Het is belangrijk dat hij over specialistische kennis beschikt uit het werkgebied en de processen goed kent. Hier ervaren klanten/gasten het eerste en laatste contact met het hotel/recreatiebedrijf en vormen ze zich een beeld van het hotel/recreatiebedrijf. De schade die een niet optimaal functionerende Frontofficemanager voor het hotel/recreatiebedrijf kan veroorzaken, kan groot zijn. Het afbreukrisico van het beroep van Frontofficemanager is hoog.</p> <p>De Frontofficemanager bewaakt en bevordert de efficiency, de productiviteit, het rendement en de informatievoorziening van de afdeling. Ook bewaakt hij de besteding van de toegekende budgetten. Dit vereist vaardigheid in het maken van analyses, in het uitvoeren van observaties en in het communiceren. Hierbij moet hij zorgvuldig en consciëntieus zijn. Een inadequate bewaking van de bovengenoemde zaken kan het niet behalen van de afdelingsdoelstellingen tot gevolg hebben.</p> <p>Het beroep van een Frontofficemanager is een talig beroep. Hij heeft in zijn werk zowel contact met Nederlandse als met internationale klanten waarbij hij te maken heeft met verschillende culturele achtergronden. Bovendien geeft hij leiding aan zijn team. De beroepsspecifieke taalniveaus zijn weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en MVT naar keuze.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast en gaat in het reserveringsysteem na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan en wijst de klant/gast op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag, neemt reserveringen en opties aan en stelt indien nodig offertes op. Hij legt de reserveringen en opties vast in het boeking/reserveringsysteem en bevestigt deze, zo nodig, schriftelijk. Hij noteert de gegevens van de klant/gast en verwerkt deze in het informatie/reserveringsysteem. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering. Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de kameropbrengst te optimaliseren. Hij neemt tijdig contact op met klanten/gasten om opties definitief te maken. Hij rekent, indien mogelijk, reserveringen af met behulp van een kassasysteem.</p> <p>De Frontofficemedewerker begroet klanten/gasten bij de balie en staat hen vriendelijk te woord. Hij registreert hen of checkt hen in met behulp van het boeking/reserveringsysteem en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de klant/gast op, controleert deze op uitvoerbaarheid en verwerkt deze in de 'guest history'. Hij wijst de klant/gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en overhandigt de sleutel c.q. benodigdheden aan de klant/gast. Hij wijst de klant/gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf kan vinden. Hij opent indien nodig een rekening voor de klant/gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel/recreatiebedrijf over de ingecheckte klant/gast.</p> <p>De Frontofficemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsysteem en geeft, op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch/recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van de benodigde informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.</p> <p>De Frontofficemedewerker verkoopt producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten/gasten die kunnen leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten en/of houdt de rekening van de klant/gast bij in het administratieve systeem.</p> <p>De Frontofficemedewerker communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending. Hij bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij ontvangt</p>	1.1	Neemt reserveringen aan
	1.2	Checkt de klant/gast in
	1.3	Informeert en adviseert de klant/gast
	1.4	Biedt producten en diensten aan voor verkoop
	1.5	Treedt op als centraal aanspreekpunt
	1.6	Handelt klachten af
	1.7	Bewaakt de veiligheid
	1.8	Checkt de klant/gast uit

klanten/gasten, staat hen te woord en brengt hen zo nodig in contact met andere klanten/gasten of collega's.

De Frontofficemedewerker signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten en medewerkers. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt hij de klacht af volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende of administreert hij de klacht in het systeem.

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

De Frontofficemedewerker checkt de klant/gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betaling van rekeningen af, neemt afscheid van de klant/gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij registreert de klanttevredenheid en informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de klant/gast in de guest history.

Toelichting:

De Frontofficemedewerker voert deze kerntaak uit aan de receptie in een hotel/recreatiebedrijf of aan de balie/in de winkel van een toeristisch informatiebureau. Dit verschil in context heeft gevolgen voor de werkprocessen. Zo zal de Frontofficemedewerker aan de balie/in de winkel van een toeristisch informatiebureau eerst behoeften, wensen en vragen achterhalen en op basis van deze behoeften en wensen informatie en advies geven. Bij het geven van informatie en advies is hij, meer dan de Frontofficemedewerker in een hotel/recreatiebedrijf, commercieel alert: hij moet als het ware bij de klant/gast 'koopbehoefte' wekken en 'cross selling' realiseren.

5.2 Kerntaak 2: Voert backofficewerkzaamheden uit

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 2																				
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop volgens de in het bedrijf geldende procedure. Hij selecteert informatieve materialen en legt deze ordelijk en overzichtelijk klaar. Hij start het informatie-, kassa- en reserveringssysteem op. Hij stemt zijn werkzaamheden af met collega's/leidinggevende en bespreekt de actuele zaken m.b.t. de overdracht van de werkzaamheden.</p> <p>De Frontofficemedewerker verwerkt reserveringen, wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen in het boeking/reserveringssysteem en bevestigt deze aan de klant/gast. Hij stelt de betrokken afdelingen op de hoogte van aangenomen reserveringen. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.</p> <p>De Frontofficemedewerker verzamelt/analyseert informatie over boekingen en controleert deze gegevens. Hij verwerkt receptiegegevens en -statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking. Hij verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.</p> <p>De Frontofficemedewerker verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's voor evenementen samen en houdt deze bij.</p> <p>De Frontofficemedewerker maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en stort het af of draagt de kas over aan de leidinggevende. Hij stelt vervolgens zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt.</p> <p>De Frontofficemedewerker houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en bestelt de benodigde materialen en artikelen of geeft deze tekorten door aan zijn leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past prijzen zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.</p> <p>De Frontofficemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie zorgt hij voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren. Hij werft donateurs en onderhoudt het contact met hen.</p> <p>De Frontofficemedewerker volgt de markt waarbinnen het bedrijf actief is. Hij ontvangt signalen van klanten/gasten over producten en diensten en</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Verwerkt reserveringen</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Voert administratieve werkzaamheden uit</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Verzamelt informatie</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Sluit de kassa af</td></tr> <tr> <td>2.6</td><td>Houdt de winkelvoorraad bij</td></tr> <tr> <td>2.7</td><td>Verzorgt communicatie met de markt</td></tr> <tr> <td>2.8</td><td>Verbeterd producten en diensten</td></tr> <tr> <td>2.9</td><td>Beheert contracten en onderhoudt relaties</td></tr> <tr> <td>2.10</td><td>Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem</td></tr> </table>	2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop	2.2	Verwerkt reserveringen	2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit	2.4	Verzamelt informatie	2.5	Sluit de kassa af	2.6	Houdt de winkelvoorraad bij	2.7	Verzorgt communicatie met de markt	2.8	Verbeterd producten en diensten	2.9	Beheert contracten en onderhoudt relaties	2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop																				
2.2	Verwerkt reserveringen																				
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit																				
2.4	Verzamelt informatie																				
2.5	Sluit de kassa af																				
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																				
2.7	Verzorgt communicatie met de markt																				
2.8	Verbeterd producten en diensten																				
2.9	Beheert contracten en onderhoudt relaties																				
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																				

doet op basis van deze signalen voorstellen voor de verbetering van bestaande producten en diensten of ontwikkelt nieuwe producten en diensten. Hij voert kostprijsberekeningen uit en maakt, binnen vooraf gestelde kaders, regelingen voor kortingen. Hij legt de voorstellen voor aan de leidinggevende of de ondernemer. Hij geeft vervolgens opdracht aan externe organisaties, of delegeert deze taak intern, om de nieuwe producten en diensten te communiceren naar de markt.

De Frontofficemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen, binnen vooraf gestelde kaders. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.

De Frontofficemedewerker ziet er in voorkomende gevallen op toe dat het geautomatiseerde reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht. Hij verhelpt eventuele problemen en schakelt zonodig de automatiseringsfirma in. Hij maakt back-ups van het systeem of delegeert deze taak. Hij doet, indien noodzakelijk, voorstellen aan de leidinggevende of ondernemer voor aanpassing of wijziging van het systeem. Hij werkt ook mee bij het beschikbaar stellen van gegevens van het bedrijf ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.

5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Frontofficemedewerker stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke 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 en 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 manager/ondernemer.</p> <p>De Frontofficemedewerker maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn (voor bepaalde activiteiten) van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.</p> <p>De Frontofficemedewerker voert kostenberekeningen uit van activiteiten van de afdeling. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor activiteiten.</p> <p>De Frontofficemedewerker stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van 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 en neemt zo nodig contact op met de leverancier.</p> <p>De Frontofficemedewerker bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor de activiteiten van zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de activiteiten. Hij verklaart eventuele verschillen, doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de Manager/ondernemer 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.</p> <p>De Frontofficemedewerker 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 bespreekt voorstellen met het management om deze aan te stellen. Hij werkt volgens het formatieplan en de betreffende procedures.</p> <p>De Frontofficemedewerker voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij de Manager/ondernemer over functieverandering, beloning of de beëindiging</p>	3.1	Maakt een afdelingsplan
	3.2	Maakt een personeelsplanning
	3.3	Levert informatie aan voor begrotingen
	3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
	3.5	Bewaakt budgetten
	3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers
	3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	3.12	Voert werkoverleg
	3.13	Rapporteert aan het management

van de dienstbetrekking van medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.

De Frontofficemedewerker plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en hij maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel binnen zijn team. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

De Frontofficemedewerker informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen commerciële resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij 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.

De Frontofficemedewerker besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevende en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.

De Frontofficemedewerker bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen en/of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

De Frontofficemedewerker organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers en leidinggevenden in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en het vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van recreatieve activiteiten en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

De Frontofficemedewerker maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling aan de manager/ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de manager/ondernemer en bespreekt verbeterpunten of problemen met de manager/ondernemer.

Toelichting:

Het afdelingsplan is afgeleid van het bedrijfsplan. Het is een (korte) beschrijving van welke werkzaamheden er worden uitgevoerd in de afdeling, hoe deze werkzaamheden worden uitgevoerd en welke middelen ervoor nodig zijn. Over het algemeen wordt er periodiek per jaar een afdelingsplan (of activiteitenplan) geschreven. Het afdelingsplan is vervolgens de basis voor het maken van werkplanningen voor het













































uitvoeren van dagelijkse en periodieke werkzaamheden en productieplanningen.	
--	--

De Frontofficemedewerker heeft kennis van regels, procedures en werkwijzen die voor het gehele bedrijf gelden. Informatie hierover ontvangt hij van de ondernemer/het management.	
---	--




















6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices











In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.






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

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

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

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








































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

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

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

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

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.3	Levert informatie aan voor begrotingen																									
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen																									
3.5	Bewaakt budgetten																									
3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers																									
3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken																									
3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden																									

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

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Informatiemedewerker

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Informatiemedewerker achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast en gaat bij de betreffende instantie en/of in het boeking/reserveringsysteem na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor bijvoorbeeld evenementen, dagtochten of voorstellingen en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant/gast en verwerkt deze in het informatie/reserveringsysteem. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van de aanvraag en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie/reserveringsysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant/gast zijn genoteerd. De klant/gast is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt de wensen van de klanten/gasten af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking wordt aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: informatie/reserveringsysteem K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klant/gast over de aanvraag, mogelijkheden en het vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten/gasten volledig en nauwkeurig in het informatie/reserveringsysteem.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, het kassasysteem en informatie en/of reserveringsysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het aannemen van reserveringen van klanten/gasten, het verwerken van hun gegevens en het aannemen van betalingen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Luistert met interesse naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	de klant/gast te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het aannemen van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast			
Omschrijving	De Informatiemedewerker achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, vragen en geeft hij op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van de benodigde informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld. De klant/gast is goed geïnformeerd en heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op zijn behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: informatie/reserveringsstelsel K: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis K: wisselend assortiment V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de vraag van de klant/gast gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron, en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop**

Omschrijving	De Informatiemedewerker verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten/gasten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen producten en diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant/gast en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het kassasysteem en diverse betaalautomaten effectief bij het afrekenen van producten en diensten, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: betaalautomatenK: kassasystemenK: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant/gast te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">V: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: spreken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant/gast tevreden gesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none">V: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	De Informatiemedewerker communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Communiceert zowel mondeling als schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: (moderne) communicatiemiddelen • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: schrijven • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: schrijven • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	

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

Omschrijving	De Informatiemedewerker signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten en medewerkers. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt hij volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">* K = Kennis van* V = Vaardig inK: financiële gevolgen van klachtenK: klachtenprocedureV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, uit zichzelf de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder af kan handelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- 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																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Informatiemedewerker

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit			
Omschrijving	De Informatiemedewerker verwerkt boekingsgegevens in formulieren en legt alle benodigde formulieren en documenten klaar voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	De boekingsgegevens zijn verwerkt in formulieren. De benodigde formulieren en documenten liggen klaar voor verdere verwerking.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formulieren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert boekingsgegevens op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik in formulieren en maakt hierbij gebruik van correcte spelling en grammatica zodat de formulieren goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: administratieve systemen K: formulieren K: ICT hulpmiddelen K: informatie/reserveringsysteem K: relevante bedrijfsvoorschriften V: het gebruiken van relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringsystemen en zet deze effectief in bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Verzamelt informatie			
Omschrijving	De Informatiemedewerker verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's voor evenementen samen en houdt hij deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: de toeristische/recreatieve markt • K: toeristische- en recreatieve documentatie • K: topografie • V: archiveren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie ordelijk, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	

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

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

Omschrijving	De Informatiemedewerker houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past prijzen zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
Gewenst resultaat	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat nieuwe voorraad besteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: inkoop- en voorraadbeheer• K: prijsbeleid• K: relevante bedrijfsvoorschriften• K: relevante procedures• K: visual merchandising• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken• V: rekenen: getallen• V: rekenen: meten en meetkunde
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Tijd indelen• Mensen en middelen organiseren	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	

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

Omschrijving	De Informatiemedewerker volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Het informatie- en promotiemateriaal is besproken met de direct leidinggevende en afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Legt plannen en ideeën voor informatie- en promotiemiddelen voor aan de leidinggevende en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: de marktK: marketingV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: lezenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: schrijvenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: lezenV: Engels: luisterenV: Engels: schrijvenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Aantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	Ontwikkelt en presenteert informatie- en promotiemiddelen op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, zodat de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Blijft de markt volgen binnen welke de organisatie actief is, weet wat er speelt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af, zodat kansen voor de organisatie worden gesignaleerd en doorgegeven worden aan de leidinggevende.	

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

Omschrijving	De Informatiemedewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten.		
Gewenst resultaat	Behoeften en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat het relatienetwerk van het bedrijf opgebouwd en onderhouden wordt.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: accountmanagement• K: de markt• K: relatienetwerken• V: 2e MVT: gesprekken voeren• V: 2e MVT: lezen• V: 2e MVT: luisteren• V: 2e MVT: schrijven• V: 2e MVT: spreken• V: Engels: gesprekken voeren• V: Engels: lezen• V: Engels: luisteren• V: Engels: schrijven• V: Engels: spreken• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: onderhandelen• V: rekenen: verbanden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie• Kansen en mogelijkheden benutten	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten en spreekt externe contacten aan om kansen en mogelijkheden te identificeren, creëren en benutten, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	

2.2 Receptionist

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Receptionist achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast, gaat in het boeking/reserveringssysteem na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan en wijst de klanten/gasten op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en stelt indien nodig offertes op. Hij neemt reserveringen en opties aan voor accommodaties en arrangementen en noteert de voor het hotel of recreatiebedrijf relevante gegevens van de klant/gast. Hij neemt tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij legt de reservering in het reserveringssysteem vast en bevestigt deze, zo nodig, schriftelijk. Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de accommodatieopbrengst te optimaliseren. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over reserveringsmogelijkheden en -onmogelijkheden. Offertes zijn opgesteld. Opties en/of reserveringen zijn aangenomen en verwerkt in het boekings/reserveringssysteem volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De reservering is tijdig bevestigd. Er is tijdig contact opgenomen met klanten/gasten en opties zijn definitief vastgelegd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klanten/gasten op begrijpelijke en duidelijke wijze over reserveringsaanvragen en mogelijkheden, geeft daarbij aan onder welke voorwaarden en wanneer de klanten/gasten kunnen reserveren, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de klanten/gasten zodat de klanten/gasten volledig en juist geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: annuleringsverzekeringen K: boekings/reserveringssysteem K: ICT hulpmiddelen K: instructies en procedures om annuleringen te voorkomen V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze naar de klanten en/of gasten kunnen worden verstuurd en verwerkt en registreert de (voor het bedrijf relevante) gegevens van de klanten/gasten accuraat in het boeking/reserveringssysteem.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer en het boeking/reserveringssysteem en gebruikt deze systemen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Luistert naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klant/gast tegemoet te komen en de service hierop aan te laten sluiten.	

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

	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen		<ul style="list-style-type: none">• V: Engels: luisteren• V: Engels: schrijven• V: Engels: spreken• V: het toepassen van verkooptechnieken• V: Nederlands: gesprekken voeren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Past de voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

1.2 werkproces: Checkt de klant/gast in

Omschrijving	De Receptionist begroet de klant/gast bij de balie en staat hem vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boeking/reserveringsstelsel en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de klant/gast op, controleert deze op uitvoerbaarheid en verwerkt deze in de 'guest history'. Hij wijst de klant/gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en overhandigt de sleutel c.q. benodigdheden aan de klant/gast. Hij wijst de klant/gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf kan vinden. Hij opent indien nodig een rekening voor de klant/gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel/recreatiebedrijf over de ingecheckte klant/gast.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn ingecheckt. Bijzonderheden en wensen van de klanten/gasten zijn gecontroleerd op uitvoerbaarheid. De status van de kamer of accommodatie is gecontroleerd. De klant/gast heeft de sleutel ontvangen. De klant/gast is erop gewezen waar hij meer informatie kan krijgen over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf. Er is indien nodig een rekening geopend en relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de ingecheckte klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte klant/gast en stemt eventuele bijzondere wensen met hen af, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: administratieve processen K: boekings/reserveringsstelsel K: instructies en procedures V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: adviseren V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief, open en hartelijk naar de klant/gast op, staat hen vriendelijk te woord, informeert hen en geeft hen antwoord op vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsstelsel en gebruikt dit stelsel effectief bij het inchecken van de klant/gast, het aanmaken van de sleutel en het openen van de rekening.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft de klant/gast een op de persoon gerichte dienstverlening, inventariseert specifieke wensen van de klant/gast bij aankomst, verwerkt deze in de 'guest history', bekijkt de wensen van de klant/gast in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan wat hij wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel/recreatiebedrijf.	

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

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het inchecken van klanten/gasten, met verschillende typen wensen en bijzonderheden, relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.	<ul style="list-style-type: none">V: Nederlands: spreken
------------------------------------	--	---	--

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast

Omschrijving	De Receptionist achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, en geeft op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het hotel/recreatiebedrijf biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld/ beantwoord. De klant/ gast is geïnformeerd over de diensten, faciliteiten en de omgeving van het hotel/recreatiebedrijf. De klant/gast heeft informatie ontvangen die is afgestemd op zijn behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op hem afstemt, zodat hij goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: boekings/reserveringsstelsel K: diensten en faciliteiten van het bedrijf en de omgeving van het bedrijf K: doelgroepen K: informatiematerialen K: informatiesystemen V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: adviseren V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie en/of advies.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast			
			<ul style="list-style-type: none"> • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	De Receptionist verkoopt, afhankelijk van de bedrijfsformule, souvenirs, kranten, snoep en kleine gebruiksartikelen of diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten en/of houdt de rekening van de klant/gast bij in het administratieve systeem.		
Gewenst resultaat	Producten en diensten zijn verkocht op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast en afgerekend met behulp van de kassa of bijgeschreven op de rekening van de klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt het kassa- en administratief systeem effectief bij het verkopen van producten en diensten en het bijhouden van de rekening, zodat de juiste bedragen in rekening worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: administratieve systemen K: kassasystemen K: producten en diensten van het hotel/recreatiebedrijf V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast en biedt producten en diensten aan die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant/gast zodat de klant/gast tevreden gesteld kan worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de klant/gast van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer- en bijverkoop gerealiseerd kan worden.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
			<ul style="list-style-type: none"> • V: rekenen: meten en meetkunde • V: rekenen: verbanden

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

Omschrijving	De Receptionist bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende mail, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending. Hij ontvangt klanten/gasten, staat hen te woord en brengt hen zo nodig in contact met andere klanten/gasten of collega's.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord. Klanten/gasten zijn ontvangen en zo nodig in contact gebracht met andere klanten/gasten of collega's.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft klanten/gasten duidelijke informatie op basis van hun vragen en/of geeft berichten op duidelijke en begrijpelijke wijze aan hen door waarbij hij zijn communicatiestijl op de klanten/gasten afstemt, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: (moderne) communicatiemiddelenV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert en communiceert schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van, zodat de boodschap correct overkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven proceduresDiscipline tonen	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	

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

Omschrijving	De Receptionist signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan en mag lossen, onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en handelt hij volgens de klachtenprocedure. Na afhandeling van de klacht geeft hij de benodigde gegevens door aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. Klachten zijn volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem of doorgegeven aan de betrokken afdeling of functionaris.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast en eventueel excuses aan te bieden, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: financiële gevolgen van klachtenK: klachtenprocedureV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Geeft, indien hij de klacht niet zelf op kan/mag lossen, de klacht door aan de betreffende afdeling of functionaris zodat deze de klacht verder kan afhandelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

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

Omschrijving	De Receptionist bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van klanten/gasten en spreekt hen zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste klanten/gasten en vraagt hen het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert meldingen van klanten/gasten over diefstal uit kamers/accommodatie, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie en na overleg met de leidinggevende, de beveiliging of de politie in.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn zo nodig aangesproken op sfeerbedreigend gedrag. Ongewenste klanten/gasten zijn gevraagd het pand te verlaten en/of de beveiliging is hiervoor ingeschakeld. Bij onveilige situaties is de direct leidinggevende, de bedrijfshulpverlening en/of externe instanties zijn tijdig ingeschakeld. Meldingen van klanten/gasten over diefstal zijn genoteerd en onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en grijpt - binnen de gestelde kaders - in bij onveilige situaties.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: conflicthanteringV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: het inschatten van (gevaarlijke) situatiesV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: omgang met agressie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste klanten/gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houdenGrenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste klanten/gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief in stressvolle situaties en blijft objectief beoordelen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.8 werkproces: Checkt de klant/gast uit			
Omschrijving	De Receptionist checkt de klant/gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betaling van rekeningen af, neemt afscheid van de klant/gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij registreert de klanttevredenheid en informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de klant/gast in de guest history.		
Gewenst resultaat	De klant/gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Betalingen van rekeningen zijn afgehandeld. Er is op klantvriendelijke wijze afscheid genomen van de klanten/gasten. De afdelingen zijn geïnformeerd over het vertrek van de klant/gast en eventuele bijzonderheden, de klanttevredenheid is geregistreerd en de klant/gastgegevens zijn verwerkt in de guest history.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: afrekenprocedures K: betaalautomaten K: betaalmiddelen K: betalingswijzen K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassasysteem en betaalautomaten en maakt hier effectief gebruik van zodat betalingen van rekeningen kunnen worden afgehandeld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de klant/gast en neemt klachten van klanten/gasten serieus, zodat hij kan controleren of aan de verwachting van de klant/gast is voldaan en hij zo nodig actie kan ondernemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Checkt de klant/gast uit volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure en verwerkt eventuele bijzonderheden met betrekking tot de klanttevredenheid in de guest history.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Receptionist

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- 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																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Receptionist

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen			
Omschrijving	De Receptionist verwerkt reserveringen, wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen in het boeking/reserveringsysteem en bevestigt ze aan de klant/gast. Hij stelt de betrokken afdelingen op de hoogte van aangenomen, gewijzigde of geannuleerde reserveringen. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.		
Gewenst resultaat	Opties en wijzigingen en/of annuleringen van reserveringen zijn verwerkt in het boeking/reserveringsysteem en zijn tijdig bevestigd. Betrokken afdelingen zijn op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in reserveringen. Bij annulering zijn de annuleringskosten tijdig doorgegeven aan de administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze kunnen worden verstuurd naar de klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: (moderne) communicatiemiddelen • K: annuleringsverzekeringen • K: boekings/reserveringsysteem • K: procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: luisteren • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken • V: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsysteem en gebruikt dit effectief bij het verwerken van wijzigingen en/of annuleringen in reserveringen en het controleren van de status van verkooptransacties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt bij het verwerken van wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen en het doorgeven van wijzigingen en/of annuleringen aan de administratie/betrokken afdelingen accuraat, systematisch, volgens planning en conform relevante bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.3 werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit**

Omschrijving	De Receptionist verzamelt informatie over boekingen en controleert deze gegevens. Hij verwerkt de receptiegegevens en -statistieken in overzichten en rapporten voor het management en voor verdere verwerking door de administratie.		
Gewenst resultaat	Receptiegegevens zijn verzameld, gecontroleerd en verwerkt in overzichten en rapporten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Verwerkt de gegevens op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik in rapporten en overzichten, zodat de rapporten en overzichten goed leesbaar zijn en correct geïnterpreteerd kunnen worden door het management en de administratie.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: ICT hulpmiddelen• K: kassasystemen• K: rapportages en overzichten• V: het gebruiken van relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Kiest op basis van de werkzaamheden de benodigde ICT-hulpmiddelen zoals informatie-, administratieve en reserveringsystemen, maakt gebruik van het kassasysteem en zet dit effectief in bij het verwerken van receptiegegevens en -statistieken.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.4 werkproces: Verzamelt informatie**

Omschrijving	De Receptionist verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's op voor evenementen en houdt deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Agenda's voor evenementen zijn opgesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Openstaan voor nieuwe informatie	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt, zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: de markt• K: toeristische- en recreatieve documentatie• K: topografie• V: archiveren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie ordelijk, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.5 werkproces: Sluit de kassa af			
Omschrijving	De Receptionist maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op, waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en draagt de kas af.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. De kas is afgedragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Past rekenvaardigheden toe in het registreren van ontvangsten, het controleren van geld en het afdragen van de kas, om de afrekenstaat vlot en accuraat op te maken.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: bedrijfsvoorschriften K: kassasystemen K: veiligheidsvoorschriften V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Neemt bij het afsluiten van de kassa en het opstellen van de afrekenstaat de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.6 werkproces: Houdt de winkelvoorraad bij			
Omschrijving	De Receptionist houdt de winkelvoorraad op peil en houdt hierbij rekening met de marges van minimale en maximale voorraden en met de levertijden van de verschillende artikelen. Hij signaleert dreigende tekorten in de winkelvoorraad en geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende. Hij houdt het prijzen van artikelen bij en past prijzen zo nodig aan. Hij presenteert de artikelen in de winkel of aan de balie conform de voorgeschreven procedure.		
Gewenst resultaat	De winkelvoorraad is continu op peil. Tekorten in de winkelvoorraad zijn doorgegeven aan de leidinggevende. De marges van minimale en maximale voorraden zijn hierbij aangehouden. Prijzen van artikelen zijn bijgehouden en waar nodig aangepast. Artikelen zijn conform voorgeschreven procedure gepresenteerd in de winkel.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	Geeft eventuele tekorten in de winkelvoorraad door aan de leidinggevende, zodat nieuwe voorraad besteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: bedrijfsvoorschriften K: inkoop- en voorraadbeheer K: prijsbeleid K: visual merchandising V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Signaleert tijdig dreigende tekorten in de winkelvoorraad en houdt de winkelvoorraad op peil rekening houdend met de levertijden van verschillende leveranciers en voor verschillende artikelen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt de winkelvoorraad en de prijzen van de artikelen op peil volgens de voorgeschreven procedures en richtlijnen omtrent de marges van minimale en maximale voorraden en presenteert artikelen in de winkel of aan de balie op een overzichtelijke en aantrekkelijke wijze conform de bedrijfsvoorschriften.	

2.3 Hoofd informatie

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	Het Hoofd informatie achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast en gaat bij de betreffende instantie en/of in het informatie/reserveringsysteem na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en neemt reserveringen en opties aan voor bijvoorbeeld evenementen, dagtochten of voorstellingen en geeft deze door aan de betreffende instantie. Hij noteert de voor het bedrijf relevante gegevens van de klant/gast en verwerkt deze in het informatie/reserveringsysteem. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering. Hij rekent, indien mogelijk, de reserveringen af met behulp van een kassasysteem.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van de aanvraag en reserveringen en/of boekingen zijn aangenomen met behulp van het informatie/reserveringsysteem en doorgegeven aan de betreffende instantie. De gegevens van de klant/gast zijn genoteerd. De klant/gast is geïnformeerd over het vervolg van de reservering. Reserveringen zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt de wensen van de klanten/gasten af met de betreffende instanties voordat de reservering en/of boeking wordt aangenomen en geeft de reservering en/of boeking door aan de betreffende instantie.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: informatie/reserveringsysteem K: kassasystemen K: relevante bedrijfsvoorschriften V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klant/gast over de aanvraag, mogelijkheden en vervolg van de reservering op duidelijke, correcte en kernachtige wijze, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt en registreert gegevens van de klanten/gasten volledig en nauwkeurig in het informatie/reserveringsysteem.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer, het kassasysteem en informatie/reserveringsysteem en gebruikt deze systemen effectief bij het aannemen van reserveringen van klanten/gasten, het verwerken van hun gegevens en het aannemen van betalingen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Luistert met interesse naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	de klanten/gasten te voldoen en de service hierop aan te laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Werkt bij het aannemen van reserveringen en/of boekingen nauwkeurig en zorgvuldig conform de relevante bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.3 werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast			
Omschrijving	Het Hoofd informatie achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, en geeft op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie en/of advies. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld. De klant/gast heeft informatie/advies ontvangen dat is afgestemd op de behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: informatie/reserveringsstelsel K: toeristische- en recreatieve documentatie K: wisselend assortiment V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de klant/gastvraag gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie en/of advies.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit**1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop**

Omschrijving	Het Hoofd informatie verkoopt toeristisch-recreatieve producten en diensten. Hij voert gesprekken met klanten/gasten die leiden tot verkopen en geeft indien nodig extra informatie over de te verkopen artikelen. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en diverse betaalautomaten.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve producten en diensten zijn aangeboden op basis van de vraag van de klant/gast en zijn afgerekend met behulp van het kassasysteem en, indien van toepassing, met diverse betaalautomaten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Gebruikt het kassasysteem en diverse betaalautomaten effectief bij het afrekenen van producten en diensten, zodat de juiste bedragen worden afgerekend.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: betaalautomatenK: kassasystemenK: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en probeert de klant/gast te overtuigen van de meerwaarde van deze producten en diensten zodat er bijverkoop gerealiseerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">V: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: spreken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast, bekijkt deze in relatie tot de mogelijkheden en biedt toeristisch-recreatieve producten en diensten aan die hierop aansluiten, zodat de klant/gast tevreden gesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">V: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.5 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt			
Omschrijving	Het Hoofd informatie communiceert met klanten/gasten via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij inkomende mail door deze te beantwoorden en/of door te sturen, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Communiceert zowel mondeling als schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: (moderne) communicatiemiddelen • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: schrijven • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: schrijven • V: Engels: spreken • V: feedback geven • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie signaleert en ontvangt klachten van klanten/ gasten en medewerkers. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de gast/klant aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan lossen onderzoekt hij de oorzaak van de klacht, handelt hij volgens de klachtenprocedure en administreert hij de klacht in het systeem.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: administratieve systemenK: financiële gevolgen van klachtenK: klachtenprocedureV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de klacht nauwkeurig en registreert alle benodigde gegevens accuraat in het systeem.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- 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																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem																									

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

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

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.4 werkproces: Verzamelt informatie			
Omschrijving	Het Hoofd informatie verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's voor evenementen samen en houdt hij deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearriveerd. Lijsten van of agenda's voor evenementen zijn samengesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: de toeristische/recreatieve markt • K: toeristische- en recreatieve documentatie • K: topografie • V: archiveren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie accuraat, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.5 werkproces: Sluit de kassa af**

Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op, waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en stort het af. Hij stelt vervolgens zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. Het geld is afgestort. Eventuele kasverschillen zijn verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt indien nodig een nauwkeurige en volledige rapportage op waarin de kasverschillen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: kassasystemenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenV: rekenen: getallenV: rekenen: meten en meetkunde
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past rekenvaardigheden toe in het registreren van ontvangsten, het controleren van geld en het afdragen van de kas, om de afrekenstaat vlot en accuraat op te maken.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	Analyseert kassaverschillen, legt relaties tussen de verschillende rekenstaten, toetst of deze relaties kloppen en trekt hieruit een conclusie, zodat kassaverschillen kunnen worden verantwoord.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het afsluiten van de kassa, het opstellen van een afrekenstaat en het afstorten van het geld de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	

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

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

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie volgt de markt waarop het bedrijf zich richt. Op basis van deze informatie ontwikkelt en verspreidt hij informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren. Hij werft donateurs en onderhoudt het contact met hen.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Er is advies opgevraagd omtrent het informatie- en promotiemateriaal. Het informatie- en promotiemateriaal is afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekken	Laat zich adviseren omtrent de plannen en ideeën voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemiddelen en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met collega's.	<ul style="list-style-type: none">* K = Kennis van* V = Vaardig inK: de marktK: marketingV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	Legt actief contact met (potentiële) donateurs en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties en gebruikt de relaties om de inkomsten van het bedrijf te vergroten.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Aantrekkelijk en boeiend formulerenCommunicatie op de ontvanger(s) richten	Richt zich in de ontwikkeling en presentatie van informatie- en promotiemiddelen op de vraag en informatiebehoefte van de klanten/gasten en doet dit op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, zodat de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en aansluit bij de behoeften van de klanten/gasten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Blijft de markt volgen binnen welke de organisatie actief is, weet wat er speelt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af, zodat marketingdoelstellingen behaald worden en de naamsbekendheid van het bedrijf vergroot wordt.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.8 werkproces: Verbetert producten en diensten			
Omschrijving	Het Hoofd informatie volgt de toeristisch-recreatieve markt. Hij ontvangt signalen van klanten/gasten over producten en diensten en doet op basis van deze signalen voorstellen voor de verbetering van bestaande producten en diensten of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Hij legt de voorstellen voor aan de leidinggevende of ondernemer. Hij geeft vervolgens opdracht aan externe organisaties, of delegeert deze taak intern, om de nieuwe producten en diensten te communiceren naar de markt.		
Gewenst resultaat	Er zijn voorstellen gedaan voor de verbetering van bestaande producten en diensten of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	Stemt de voorstellen ter verbetering van bestaande producten en diensten en/of de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten af met de leidinggevende of ondernemer, zodat deze aangepast en/of ontwikkeld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: de toeristische/recreatieve markt K: klanttevredenheid K: toeristische- en recreatieve product- en dienstenkennis V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Zoekt proactief naar mogelijkheden om het productaanbod en/of de dienstverlening te verbeteren en formuleert voorstellen ter verbetering van bestaande of ontwikkeling van nieuwe producten en/of diensten.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Signaleert wensen en behoeften van klanten/gasten en checkt regelmatig of de klanten/gasten nog tevreden zijn met de huidige producten en diensten, zodat hij met behulp van deze informatie voorstellen kan doen voor ontwikkeling of aanpassing van producten en diensten.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

2.9 werkproces: Beheert contracten en onderhoudt relaties

Omschrijving	Het Hoofd informatie ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen, binnen de gestelde kaders. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.		
Gewenst resultaat	Behoefte en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat het relatienetwerk van het bedrijf opgebouwd en onderhouden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: accountmanagement • K: de markt • K: relatienetwerken • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: schrijven • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: schrijven • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: onderhandelen • V: rekenen: verbanden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie • Kansen en mogelijkheden benutten 	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten, spreekt externe contacten aan om kansen en mogelijkheden te identificeren, creëren en benutten en onderhandelt tijdens contractbesprekingen, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebreid kan worden en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Hoofd informatie

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Hoofd informatie

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	Het Hoofd informatie stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke 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 en 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 manager/ondernemer.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met de manager/ondernemer 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"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: afdelings en/of activiteitenplan K: bedrijfsplan K: ondernemingsplan K: toeristische-recreatieve branche V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: verbanden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	
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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten door abstractievermogen te tonen, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Volgt de ontwikkelingen in de toeristische- en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent kansen en	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan
--

	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten en verwerkt dit in het afdelingsplan.	
--	--	---	--

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning			
Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn (voor bepaalde 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 een personeelsplanning, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: CAO-bepalingen van de branche K: personeelsbeleid V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: verbanden
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 vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.3 werkproces: Levert informatie aan voor begrotingen			
Omschrijving	Het Hoofd informatie voert kostenberekeningen uit van activiteiten van de afdeling. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor activiteiten.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten en diensten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor budgetten voor het assortiment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: analysemethoden V: het maken van omzet- en kostenberekeningen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde V: rekenen: verbanden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van 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 en neemt zo nodig contact op met de leverancier.		
Gewenst resultaat	Behoeften en tekorten aan materialen en middelen zijn vastgesteld, bestellijsten zijn ingevuld en er zijn inkoopspecificaties gemaakt. Geleverde materialen en middelen zijn gecontroleerd op afwijkingen en er is waar nodig contact opgenomen met de betreffende leverancier.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden, plaatst bestelling, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure, bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen bij de leverancier.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: administratieve processenK: inkoop- en voorraadbeheerK: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, het bestellen, ontvangen en opslaan van artikelenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: rekenen: getallenV: rekenen: meten en meetkunde
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs-kwaliteitverhouding, zodat de meest geschikte leverancier geselecteerd wordt.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.5 werkproces: Bewaakt budgetten			
Omschrijving	Het Hoofd informatie bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor de activiteiten van zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de activiteiten. Hij verklaart eventuele verschillen, doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de Manager/ondernemer 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 is een voorstel gedaan aan de Manager/ondernemer over de 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 	Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: budgettering • K: financiële administratie • K: relevante bedrijfsvoorschriften • K: relevante procedures • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: taalverzorging • V: rekenen: getallen • V: rekenen: verhoudingen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	
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.	
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.	
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.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie draagt bij aan werving en selectie van 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 bespreekt voorstellen met het management om deze aan te stellen. Hij werkt volgens het formatieplan en de betreffende procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen gedaan om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Bepaalt binnen de gestelde kaders op basis van relevante gegevens of nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en bespreekt een voorstel met het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: CAO-bepalingen van de brancheK: personeelsmanagementK: selectieprocedureK: werving, selectie en aanname van personeelV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek open en eerlijk en op begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning, zodat hij dit kan verwerken in het personeelsdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt zijn bevindingen met bijbehorende argumentatie met de ondernemer of het management af en bespreekt een voorstel met de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor het volledig en nauwkeurig vastleggen van de gemaakte afspraken in het persoonlijk ontwikkelingsplan en het personeelsdossier.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Omschrijving	Het Hoofd informatie voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij de Manager/ondernemer over functieverandering, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de (lerende) medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid K: CAO-bepalingen van de branche K: functionerings- en beoordelingsgesprekken V: begeleiden V: feedback geven V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft de (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning, zodat hij een advies kan geven aan de ondernemer/manager.	
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 betreffende het personeelsbeleid in acht.	

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

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Zorgt voor het volledig en nauwkeurig vastleggen van de gemaakte afspraken in het persoonlijk ontwikkelingsplan en het personeelsdossier.	
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden			
Omschrijving	Het Hoofd informatie plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en hij maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel binnen zijn team. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Er is een operationele planning en een werkrooster opgesteld, waarin de te verrichten werkzaamheden opgenomen zijn en afgestemd zijn 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"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: kwaliteitssystemen • K: planningen en werkroosters • V: rekenen: meten en meetkunde • V: rekenen: verbanden
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 en hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristisch-recreatieve branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig(e), nauwkeurig(e) en correct(e) operationele planning en werkrooster op.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan

Omschrijving	Het Hoofd informatie informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen commerciële resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij 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
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures van de organisatie, geeft (lerende) medewerkers duidelijke, overtuigende aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken/ richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: inwerkprocedures V: de sociale omgang met anderen V: feedback geven V: instrueren V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: problemen oplossen
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, geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Introduceert (lerende) medewerkers en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.10 werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			
Omschrijving	Het Hoofd informatie besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevende en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren, zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Coachen • Motiveren 	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: verzuimbegeleiding • V: aansturen • V: feedback geven • V: instrueren • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: spreken
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.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen en/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">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: ARBO- wet• K: kwaliteitsniveaus• K: relevante procedures
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Oplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkwijze en de werkprocessen aan te passen en te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en de productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, en signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers en leidinggevendenden in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en het 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
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten, maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: afsprakenlijstK: overlegvormenK: rapportagevormenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Richting geven	Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg en het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp 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.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	

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

Omschrijving	Het Hoofd informatie maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling aan de manager/ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de manager/ondernemer en bespreekt verbeterpunten of problemen met de manager/ondernemer.		
Gewenst resultaat	Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld aan het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
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">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: verkoopgegevens• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: opstellen van (financiële) rapportages• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op, op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en zorgt voor een logische opbouw hiervan, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden.	
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.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en benoemt welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.	

2.4 Frontofficemanager

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan			
Omschrijving	De Frontofficemanager achterhaalt de wensen en behoeften van de klant/gast, gaat in het boeking/reserveringsstelsel na of aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan en wijst de klanten/gasten op aantrekkelijke aanbiedingen. Hij informeert klanten/gasten over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag en stelt indien nodig offertes op. Hij neemt reserveringen en/of opties aan voor kamers, zalen en arrangementen en noteert de voor het hotel/recreatiebedrijf relevante gegevens van de klant/gast. Hij neemt tijdig contact op met optanten om opties definitief te maken. Hij legt de reservering in het reserveringsstelsel vast en bevestigt hem, zo nodig, schriftelijk. Hij past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen en de accommodatieopbrengst te optimaliseren. Hij informeert de klant/gast over het vervolg van de reservering.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn geïnformeerd over reserveringsmogelijkheden en -onmogelijkheden. Offertes zijn opgesteld. Opties en/of reserveringen zijn aangenomen en verwerkt in het boeking/reserveringsstelsel volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. De reservering is tijdig bevestigd. Er is tijdig contact opgenomen met optanten en opties zijn definitief gemaakt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert de klanten/gasten op begrijpelijke en duidelijke wijze over reserveringsaanvragen en mogelijkheden, geeft daarbij aan onder welke voorwaarden en wanneer de klanten/gasten kunnen reserveren, waarbij hij zijn communicatiestijl afstemt op de klanten/gasten zodat zij volledig en juist geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: boekings/reserveringsstelsel K: ICT hulpmiddelen K: instructies en procedures om annuleringen te voorkomen V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige offertes en reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze naar de klanten/gasten en/of optanten kunnen worden verstuurd en verwerkt en registreert de (voor het bedrijf relevante) gegevens van de klanten/gasten accuraat in het boeking/reserveringsstelsel.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van de computer en het boeking/reserveringsstelsel en gebruikt deze systemen effectief om de beschikbaarheid te kunnen controleren en om reserveringen en/of opties te kunnen vastleggen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Luistert naar de klant/gast, vraagt door om de wensen en behoeften van de klant/gast te achterhalen, en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit				
1.1 werkproces: Neemt reserveringen aan				
	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	klanten/gasten tegemoet te komen en de service hierop aan te laten sluiten.		<ul style="list-style-type: none"> V: Engels: spreken V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de voorgeschreven regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen.		

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

1.2 werkproces: Checkt de klant/gast in

Omschrijving	De Frontofficemanager begroet de klant/gast bij de balie en staat hem vriendelijk te woord. Hij registreert hem of checkt hem in met behulp van het boeking/reserveringsstelsel en volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij neemt bijzonderheden en wensen van de klant/gast op, controleert deze op uitvoerbaarheid en verwerkt deze in de 'guest history'. Hij wijst de klant/gast een kamer- of accommodatienummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer of accommodatie en overhandigt de sleutel c.q. de benodigdheden aan de klant/gast. Hij wijst de klant/gast op extra diensten en waar hij informatie over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf kan vinden. Hij opent indien nodig een rekening voor de klant/gast en informeert tenslotte relevante afdelingen van het hotel/recreatiebedrijf over de ingecheckte klant/gast.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn ingecheckt. Bijzonderheden en wensen van de klant/gast zijn gecontroleerd op uitvoerbaarheid. De status van de kamer of accommodatie is gecontroleerd. De klant/gast heeft de kamersleutel ontvangen. De klant/gast is er op gewezen waar hij meer informatie over producten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf kan vinden. De rekening is indien nodig geopend en relevante afdelingen zijn geïnformeerd over de ingecheckte klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Informeert collega's en relevante afdelingen tijdig over de ingecheckte klant/gast en stemt eventuele bijzondere wensen met hen af, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: administratief boeking/reserveringsstelsel V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: adviseren V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Stelt zich actief, open en hartelijk naar de klanten/gasten op, staat hen vriendelijk te woord, informeert hen en geeft hen antwoord op vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de klant/gast afstemt, zodat de klant/gast goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsstelsel en gebruikt dit stelsel effectief bij het inchecken van de klant/gast, het aanmaken van de kamersleutel en het openen van de rekening.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft de klant/gast een op de persoon gerichte dienstverlening en inventariseert specifieke wensen van de klant/gast bij aankomst, verwerkt deze in de 'guest history', bekijkt de wensen van de klant/gast in relatie tot de mogelijkheden en geeft duidelijk aan de ander aan wat deze wel en niet kan verwachten met betrekking tot de diensten van het hotel/recreatiebedrijf.	

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

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het inchecken van klanten/gasten, met verschillende typen wensen en bijzonderheden, relevante instructies en bedrijfsvoorschriften in acht.	
------------------------------------	--	---	--

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

Omschrijving	De Frontofficemanager achterhaalt behoeften, wensen en vragen van de klant/gast en koppelt deze terug ter verificatie. Vervolgens beantwoordt hij vragen, eventueel met behulp van het informatie/reserveringsstelsel, en geeft op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast toeristisch-recreatieve informatie, informatie over diensten en faciliteiten die het hotel/recreatiebedrijf biedt en informatie over de omgeving van het bedrijf. Hij voorziet de klant/gast, indien gewenst, van informatieve materialen en informeert of adviseert de klant/gast over artikelen die in de winkel te koop zijn.		
Gewenst resultaat	Behoeften, wensen en vragen van de klant/gast zijn vastgesteld/ beantwoord. Klanten/gasten zijn geïnformeerd over de diensten, faciliteiten en de omgeving van het hotel/recreatiebedrijf. De klant/gast heeft informatie ontvangen die is afgestemd op zijn behoeften, wensen en vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft de klant/gast op duidelijke, correcte en kernachtige wijze toeristisch(e) informatie en advies en informeert hem over winkelartikelen, waarbij hij taal en benaderingswijze op hem afstemt, zodat hij goed geïnformeerd wordt en zich goed geholpen voelt.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: boekings/reserveringsstelselK: diensten en faciliteiten van het hotel/recreatiebedrijf en omgeving van het bedrijfK: doelgroepenK: informatiemateriaal, zoals brochures etc.K: informatiesystemenV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: adviserenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Maakt op basis van de klantvraag gebruik van het meest effectieve en efficiënte informatie/reserveringsstelsel of van een andere informatiebron, en gebruikt het stelsel of de informatiebron zo dat de klant/gast passend, correct en volledig geadviseerd wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	Achterhaalt de behoeften en verwachtingen van de klant/gast door te luisteren, zich in te leven en de juiste vragen te stellen, koppelt de ontvangen gegevens terug ter verificatie en sluit hierop aan met zijn informatie en/of advies.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.4 werkproces: Biedt producten en diensten aan voor verkoop			
Omschrijving	De Frontofficemanager verkoopt, afhankelijk van de bedrijfsformule, souvenirs, kranten, snoep en kleine gebruiksartikelen of diensten. Hij is proactief in het realiseren van meer- en bijverkoop. Hij neemt betalingen in ontvangst en bedient daarbij de kassa en/of houdt de rekening van de klant/gast bij in het administratieve systeem.		
Gewenst resultaat	Producten en diensten zijn verkocht op basis van de wensen en behoeften van de klant/gast en afgerekend met behulp van de kassa of bijgeschreven op de rekening van de klant/gast.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Gebruikt het kassa- en administratief systeem effectief bij het verkopen van producten en diensten en het bijhouden van de rekening, zodat de juiste bedragen in rekening worden gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: administratieve systemen K: kassasystemen K: producten en diensten van het hotel/recreatiebedrijf V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het toepassen van verkooptechnieken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde V: rekenen: verbanden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant/gast en biedt producten en diensten aan die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klant/gast zodat de klant/gast tevreden gesteld kan worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de klant/gast van de meerwaarde van deze producten en diensten, zodat er meer- en bijverkoop gerealiseerd kan worden.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager bedient de telefooncentrale, neemt berichten aan en geeft ze door. Hij communiceert met klanten/gasten/medewerkers via (moderne) communicatiemiddelen. Zo verwerkt hij bijvoorbeeld inkomende mail, sorteert hij inkomende post en maakt hij uitgaande post klaar voor verzending. Hij ontvangt klanten/gasten, staat hen te woord en brengt hen zo nodig in contact met andere klanten/gasten of collega's.		
Gewenst resultaat	Met behulp van (moderne) communicatiemiddelen zijn berichten aangenomen, doorgegeven en/of vragen beantwoord. klanten/gasten zijn ontvangen en zo nodig in contact gebracht met andere klanten/gasten of bedrijfsfunctionarissen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Geeft klanten/gasten duidelijke informatie op basis van zijn vragen en/of geeft berichten op duidelijke en begrijpelijke wijze door aan de klanten/gasten waarbij hij zijn communicatiestijl op hen afstemt, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: (moderne) communicatiemiddelenV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: lezenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: schrijvenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: lezenV: Engels: luisterenV: Engels: schrijvenV: Engels: sprekenV: feedback gevenV: het toepassen van verkooptechniekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert en communiceert schriftelijk volledig en nauwkeurig, waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat berichten correct doorgegeven worden en juist geïnterpreteerd worden door de ontvangers.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	Selecteert op basis van de werkzaamheden de meest geschikte (moderne) communicatiemiddelen en maakt hier effectief gebruik van zodat de boodschap correct overkomt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven proceduresDiscipline tonen	Werkt op ordelijke, systematische wijze in het tempo dat nodig is en volgens voorgeschreven procedures, zodat gegevens niet verloren gaan en er tijdig gecommuniceerd is met klanten/gasten.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager signaleert en ontvangt klachten van klanten/gasten en medewerkers. Hij biedt altijd oprechte excuses aan de klant/gast aan. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of geeft deze door aan de betrokken afdeling of functionaris. Indien hij de klacht zelf op kan lossen onderzoekt hij de oorzaak van de klacht, handelt hij volgens de klachtenprocedure en administreert hij de klacht in het systeem.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn gesignaleerd en indien mogelijk opgelost. De klacht is volgens de klachtenprocedure afgehandeld en geadministreerd in het systeem .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert en onderzoekt klachten van klanten/gasten door zich geïnteresseerd op te stellen, niet direct in discussie te gaan, maar door aandachtig te luisteren, zich te verplaatsen in het standpunt van de klant/gast, zodat problemen van klanten/gasten prioriteit krijgen en klanten/gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: financiële gevolgen van klachtenK: klachtenprocedureV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert de klacht nauwkeurig en registreert alle benodigde gegevens accuraat in het systeem.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Neemt de beschikbare informatie over de klacht/het probleem van de klant in zich op en bekijkt mogelijke oplossingen en consequenties voordat een definitieve oplossing aan de klant/gast voorgesteld wordt, zodat haalbare oplossingen gevonden worden die tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van de klant/gast en die recht doen aan het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant/gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt de veiligheid in het bedrijf conform de bedrijfsregels. Hij signaleert sfeerbedreigend gedrag van klanten/gasten en spreekt hen zo nodig hierop aan. Hij signaleert ongewenste klanten/gasten en vraagt hen het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, de beveiliging in. Tevens signaleert hij onveilige situaties en schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de bedrijfshulpverlening (BHV) en/of externe instanties, zoals brandweer of politie, in. Hij noteert meldingen van klanten/gasten over diefstal uit kamers/accommodatie, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, de beveiliging of de politie in.		
Gewenst resultaat	Klanten/gasten zijn zo nodig aangesproken op sfeerbedreigend gedrag. Ongewenste klanten/gasten zijn gevraagd het pand te verlaten en/of de beveiliging is hiervoor ingeschakeld. Bij onveilige situaties is de bedrijfshulpverlening en/of zijn externe instanties tijdig ingeschakeld. Meldingen van klanten/gasten over diefstal zijn genoteerd en onderzocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Schat situaties correct in en weet wanneer het nodig is om een krachtige beslissing te nemen en grijpt - binnen de gestelde kaders - in bij onveilige situaties.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleidK: bedrijfshulpverleningK: sociale hygiëneV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: conflicthanteringV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: het inschatten van (gevaarlijke) situatiesV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: omgang met agressie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt met collega's over risicovol en sfeerbedreigend gedrag van ongewenste klanten/gasten, maakt melding van onveilige situaties en/of schakelt externe instanties tijdig in, zodat onveilige situaties kunnen worden voorkomen of tijdig worden opgelost.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none">Effectief blijven presteren onder drukEen positieve kijk houdenGrenzen stellen	Weet grenzen te stellen aan sfeerbedreigend of ontoelaatbaar gedrag van ongewenste klanten/gasten en geeft duidelijk aan als grenzen worden overschreden, blijft positief en productief in stressvolle situaties en blijft objectief beoordelen, zodat onveilige situaties worden voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Registreert onveilige situaties en handelt bij onveilige situaties volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager checkt de klant/gast uit volgens voorgeschreven richtlijnen en procedures. Hij handelt de betaling van rekeningen af, neemt afscheid van de klant/gast en vraagt daarbij naar hun tevredenheid. Hij registreert de klanttevredenheid en informeert de betrokken afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden en verwerkt de gegevens van de klant/gast in de guest history.		
Gewenst resultaat	De klant/gast is uitgecheckt volgens voorgeschreven procedures en richtlijnen. Betalingen van rekeningen zijn afgehandeld. Er is op klantvriendelijke wijze afscheid genomen van de klanten/gasten. De afdelingen zijn geïnformeerd over het vertrek van de klant/gast en eventuele bijzonderheden, de klanttevredenheid is geregistreerd en de gastgegevens zijn verwerkt in de guest history.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Informeert relevante afdelingen over het vertrek van de klant/gast en over eventuele bijzonderheden, zodat zij hun werkzaamheden hierop kunnen afstemmen.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzenK: betaalautomatenK: kassasystemenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: reserveringssystemenV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: lezenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: schrijvenV: 2e MVT: sprekenV: de sociale omgang met anderenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: lezenV: Engels: luisterenV: Engels: schrijvenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisteren
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het kassa/reserveringssysteem en betaalautomaten en maakt hier effectief gebruik van, zodat betalingen van rekeningen kunnen worden afgehandeld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt bij het afscheid nemen naar de tevredenheid van de klant/gast en neemt klachten van klanten/gasten serieus, zodat hij kan controleren of aan de verwachting van de klant/gast is voldaan en zo nodig actie ondernomen kan worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Checkt de klant/gast uit volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure en verwerkt eventuele bijzonderheden met betrekking tot de klanttevredenheid in de guest history.	

Kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit			
1.8 werkproces: Checkt de klant/gast uit			
			<ul style="list-style-type: none">• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Bestuurs- 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																										
2.10	Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem		x			x						x														

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen

Omschrijving	De Frontofficemanager verwerkt reserveringen, wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen in het boeking/reserveringsysteem en bevestigt ze aan de klant/gast. Hij stelt de betrokken afdelingen op de hoogte van aangenomen, gewijzigde of geannuleerde reserveringen. Bij annulering geeft hij de annuleringskosten door aan de administratie voor facturering.		
Gewenst resultaat	Opties en wijzigingen en/of annuleringen van reserveringen zijn verwerkt in het boeking/reserveringsysteem en zijn tijdig bevestigd. Betrokken afdelingen zijn op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in reserveringen. Bij annulering zijn de annuleringskosten tijdig doorgegeven aan de administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige reserveringsbevestigingen op waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert, zodat deze kunnen worden verstuurd naar de klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: (moderne) communicatiemiddelen K: annuleringsverzekeringen K: boekings/reserveringsysteem K: procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Maakt op basis van de werkzaamheden gebruik van het boeking/reserveringsysteem en gebruikt dit effectief bij het verwerken van wijzigingen en/of annuleringen in reserveringen en het controleren van de status van verkooptransacties.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Discipline tonen 	Werkt bij het verwerken van annuleringen en/of wijzigingen in reserveringen en het doorgeven van wijzigingen en/of annuleringen aan de administratie/betrokken afdelingen ordelijk, systematisch, volgens planning en conform relevante bedrijfsvoorschriften.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit			
2.2 werkproces: Verwerkt reserveringen			
			<ul style="list-style-type: none">• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verbanden

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.4 werkproces: Verzamelt informatie**

Omschrijving	De Frontofficemanager verzamelt toeristisch-recreatieve documentatie, zoals documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, openbaar vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen. Hij selecteert artikelen en andere relevante gegevens voor toerisme en recreatie uit de regionale dag- en weekbladen en archiveert de verzamelde informatie. Tevens stelt hij agenda's op voor evenementen en houdt deze bij.		
Gewenst resultaat	Toeristisch-recreatieve documentatie is verzameld en gearhiveerd. Agenda's voor evenementen zijn opgesteld en bijgehouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Openstaan voor nieuwe informatie	Verzamelt uitgebreid toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen en houdt in de gaten wat er zich in de omgeving en in de toeristisch-recreatieve branche afspeelt zodat er voldoende relevante informatie beschikbaar is ten behoeve van de dienstverlening aan klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: de toeristisch-recreatieve markt• K: toeristische- en recreatieve documentatie• K: topografie• V: archiveren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures• Discipline tonen	Werkt bij het verzamelen en archiveren van informatie ordelijk, met correct taalgebruik en volgens voorgeschreven procedures en planning, zodat actuele en relevante informatie voor iedereen goed toegankelijk is en eenvoudig geraadpleegd kan worden.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit**2.5 werkproces: Sluit de kassa af**

Omschrijving	De Frontofficemanager maakt de kassa op en sluit hem af volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. Hij telt ontvangen gelden, maakt de afrekenstaat op, waarop hij de ontvangsten registreert, controleert het geld en stort het af. Hij stelt vervolgens zo nodig een rapportage op waarin hij kasverschillen verantwoordt.		
Gewenst resultaat	De afrekenstaat is opgemaakt. Het geld is afgestort. Eventuele kasverschillen zijn verantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt indien nodig een nauwkeurige en volledige rapportage op waarin de kasverschillen worden verantwoord.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: kassasystemenK: relevante bedrijfsvoorschriftenK: relevante veiligheidsvoorschriftenV: rekenen: getallenV: rekenen: meten en meetkunde
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Past rekenvaardigheden toe in het registreren van ontvangsten, het controleren van geld en het afdragen van de kas, om de afrekenstaat vlot en accuraat op te maken.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken	Analyseert kassaverschillen, legt relaties tussen de verschillende rekenstaten, toetst of deze relaties kloppen en trekt hieruit een conclusie, zodat kassaverschillen kunnen worden verantwoord.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het afsluiten van de kassa, het opstellen van een afrekenstaat en het afstorten van het geld de bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften in acht.	

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

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

2.7 werkproces: Verzorgt communicatie met de markt

Omschrijving	De Frontofficemanager volgt de markt waarop het hotel/ recreatiebedrijf zich richt. Op basis van deze informatie zorgt hij voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemateriaal dat inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en gericht is op de behoefte van de markt. Hij laat zich, indien nodig, adviseren. Hij geeft opdracht aan externe organisaties en/of delegeert deze taak intern om het materiaal te produceren en te distribueren.		
Gewenst resultaat	Er is informatie- en promotiemateriaal ontwikkeld en verspreid. Er is advies opgevraagd omtrent het informatie- en promotiemateriaal. Het informatie- en promotiemateriaal is afgestemd op de behoefte van de markt en de marketingdoelstellingen van het hotel/ recreatiebedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Laat zich adviseren omtrent de plannen en ideeën voor de ontwikkeling van informatie- en promotiemiddelen en stemt vervolgens tijdens de ontwikkeling van promotiemiddelen regelmatig af met collega's.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: de markt K: marketing V: 2e MVT: gesprekken voeren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Aantrekkelijk en boeiend formuleren Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Richt zich in de ontwikkeling en presentatie van informatie- en promotiemiddelen op de vraag en informatiebehoefte van de klanten/gasten en doet dit op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt, zodat de boodschap duidelijk en geloofwaardig overkomt en aansluit bij de behoeften van de klanten/gasten.	<ul style="list-style-type: none"> V: 2e MVT: lezen V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: schrijven V: 2e MVT: spreken V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: lezen V: Engels: luisteren V: Engels: schrijven V: Engels: spreken V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Blijft de markt volgen binnen welke de organisatie actief is, weet wat er speelt op de markt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af, zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naamsbekendheid van het bedrijf vergroot wordt.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager volgt de markt waarbinnen het hotel/recreatiebedrijf actief is. Hij ontvangt signalen van klanten/gasten over producten en diensten en ontwikkelt op basis van deze informatie arrangementen en speciale activiteiten. Hij berekent prijzen van accommodaties, arrangementen en speciale activiteiten en maakt regelingen voor kortingen, binnen vooraf gestelde kaders. Hij legt de ontwikkelde arrangementen en speciale activiteiten met bijbehorende prijzen en kortingsregelingen voor aan de leidinggevende of ondernemer. Hij geeft vervolgens de opdracht aan externe organisaties of delegeert deze taak intern om de aanbiedingen, arrangementen en activiteiten te communiceren naar de markt.		
Gewenst resultaat	Arrangementen en speciale activiteiten zijn ontwikkeld op basis van de kansen op de markt. Er is een voorstel gedaan voor prijzen van accommodaties, arrangementen en speciale activiteiten met eventuele kortingsregelingen (binnen voorafgestelde kaders) en dit voorstel is ter vaststelling voorgelegd aan de leidinggevende. Aanbiedingen, arrangementen en activiteiten zijn gecommuniceerd naar de markt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief informeren	Stemt de ontwikkelde arrangementen en speciale activiteiten met bijbehorende prijzen en kortingsregelingen af met de leidinggevende of ondernemer, zodat deze kunnen worden vastgesteld en overgedragen kunnen worden aan externe organisaties of interne medewerkers en de aanbiedingen, arrangementen en activiteiten gecommuniceerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: bedrijfsproceduresK: de marktK: klanttevredenheidV: 2e MVT: gesprekken voerenV: 2e MVT: luisterenV: 2e MVT: sprekenV: Engels: gesprekken voerenV: Engels: luisterenV: Engels: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: rekenen: getallen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Rekent vlot en accuraat om prijzen en kortingsregelingen voor arrangementen en speciale activiteiten te kunnen berekenen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	Zoekt proactief naar mogelijkheden om het productaanbod en/of de dienstverlening te verbeteren en formuleert voorstellen ter verbetering van bestaande of ontwikkeling van nieuwe arrangementen en speciale activiteiten.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonenInzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Houdt bij de berekening van de prijzen voor arrangementen en speciale activiteiten rekening met de kostprijs en de beoogde winst, zodat er voor zowel de klanten/gasten als voor het bedrijf een aantrekkelijk arrangement of speciale activiteit ontstaat.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Signaleert wensen en behoeften van klanten/gasten en checkt regelmatig of de klanten/gasten nog tevreden zijn met de huidige arrangementen en speciale activiteiten, zodat hij met behulp van deze informatie voorstellen kan doen voor ontwikkeling of aanpassing van arrangementen en speciale activiteiten.	

Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

2.9 werkproces: Beheert contracten en onderhoudt relaties

Omschrijving	De Frontofficemanager ontwikkelt en onderhoudt contacten met contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Hij inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij onderhoudt ook contact met bestaande en nieuwe optanten en met concurrenten. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit binnen voorafgestelde kaders contracten af.		
Gewenst resultaat	Behoeften en wensen worden regelmatig geïnventariseerd bij contactpersonen van reserveringsbureaus, reisbureaus en bedrijven waar contracten mee afgesloten zijn. Deze contactpersonen zijn op de hoogte gebracht van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Nieuwe contracten zijn verkregen en bestaande contracten zijn waar nodig vernieuwd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met diverse personen en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties, zodat het relatienetwerk van het hotel/recreatiebedrijf opgebouwd en onderhouden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: accountmanagement • K: bedrijfsprocedures • K: de markt • K: relatienetwerken • V: 2e MVT: gesprekken voeren • V: 2e MVT: lezen • V: 2e MVT: luisteren • V: 2e MVT: schrijven • V: 2e MVT: spreken • V: Engels: gesprekken voeren • V: Engels: lezen • V: Engels: luisteren • V: Engels: schrijven • V: Engels: spreken • V: Nederlands: gesprekken voeren • V: Nederlands: lezen • V: Nederlands: luisteren • V: Nederlands: schrijven • V: Nederlands: spreken • V: Nederlands: taalverzorging • V: onderhandelen • V: rekenen: verbanden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie • Kansen en mogelijkheden benutten 	Stelt zich voortdurend op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen bij de concurrenten, spreekt externe contacten aan om kansen en mogelijkheden te identificeren, creëren en benutten en onderhandelt tijdens contractbesprekingen, zodat de commerciële positie van het bedrijf verder uitgebouwd kan worden en de bedrijfsbelangen behartigd worden.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager ziet erop toe dat het geautomatiseerde reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht. Hij verhelpt eventuele problemen en schakelt zo nodig de automatiseringsfirma in. Hij maakt back-ups van het systeem of delegeert deze taak. Hij doet, indien noodzakelijk, voorstellen aan de direct leidinggevende voor aanpassing of wijziging van het systeem. Hij werkt ook mee bij het beschikbaar stellen van gegevens van het bedrijf ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.		
Gewenst resultaat	Het reserveringssysteem functioneert naar behoren en wordt effectief en efficiënt ingericht. Eventuele problemen zijn opgelost en back-ups zijn gemaakt. Gegevens zijn beschikbaar gesteld ten behoeve van het Centrale Reserveringssysteem.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Richting geven	Ziet erop toe dat het reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt ingericht, delegeert het maken van back-ups en het verhelpen van problemen, geeft hierbij duidelijk aan wat de doelen en prioriteiten zijn en maakt resultaatafspraken, zodat het reserveringssysteem goed kan functioneren.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: boekings/reserveringssysteem• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: spreken• V: Nederlands: taalverzorging
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Doet voorstellen aan de leidinggevende of ondernemer voor aanpassing of wijziging van het systeem, zodat de juiste gegevens uit het systeem gegenereerd kunnen worden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Maakt effectief gebruik van het reserveringssysteem bij het verhelpen van eventuele problemen en het maken van back-ups.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Proces-competentie-matrix Frontofficemanager

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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Maakt een afdelingsplan	x				x					x	x						x							x	
3.2	Maakt een personeelsplanning										x							x								
3.3	Levert informatie aan voor begrotingen										x			x												
3.4	Zorgt voor inkoop van materialen en middelen													x						x						
3.5	Bewaakt budgetten		x								x			x						x						
3.6	Werft en selecteert nieuwe medewerkers	x				x				x										x						
3.7	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken		x	x							x			x						x						
3.8	Plant en verdeelt de werkzaamheden		x								x							x		x						
3.9	Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan		x	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 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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.10	Motiveert en stimuleert samenwerking in het team			x		x																				
3.11	Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer		x										x						x							
3.12	Voert werkoverleg		x			x				x	x							x								
3.13	Rapporteert aan het management					x					x		x													x

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Frontofficemanager

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
Omschrijving	De Frontofficemanager stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke 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 en 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 manager/ondernemer.		
Gewenst resultaat	Een afdelingsplan waarin operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de horeca of recreatiebranche en in de omgeving van het horeca of recreatiebedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met de manager/ondernemer en is 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"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: afdelings en/of activiteitenplan K: bedrijfsplan K: horeca/recreatiebranche K: ondernemingsplan V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: verbanden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer en stemt tijdig met het management af over eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan, zodat het afdelingsplan daarna kan worden vastgesteld.	
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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten door abstractievermogen te tonen, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan			
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 horeca en recreatieve branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt kansen in concrete activiteiten en verwerkt die in het afdelingsplan.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning			
Omschrijving	De Frontofficemanager maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn (voor bepaalde 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 de 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 een personeelsplanning, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: CAO-bepalingen van de branche K: personeelsbeleid V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: verbanden
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 vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.3 werkproces: Levert informatie aan voor begrotingen			
Omschrijving	De Frontofficemanager voert kostenberekeningen uit van activiteiten van de afdeling. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor activiteiten.		
Gewenst resultaat	Er zijn analyses en evaluaties van de administratieve gegevens van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten en diensten uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan voor (het aanpassen van) producten en diensten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in V: het maken van omzet- en kostenberekeningen V: Nederlands: lezen V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: taalverzorging V: rekenen: getallen V: rekenen: meten en meetkunde V: rekenen: verbanden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Oplossingen voor problemen bedenken 	Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van activiteiten. Hij selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij bestelt binnen de bestaande budgettrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen 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 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">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: administratieve processen• K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, het bestellen, ontvangen en opslaan van artikelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden, plaatst bestelling, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen, volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure, bij de leverancier.	<ul style="list-style-type: none">• K: procedures op het gebied van inkoop en voorraadbeheer• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: meten en meetkunde

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

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor de activiteiten van zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de activiteiten. Hij verklaart eventuele verschillen, doet een voorstel om kosten te besparen en bespreekt dit met de Manager/ondernemer 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 is een voorstel gedaan aan de Manager/ondernemer over 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	<p>Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden.</p> <p>Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.</p>	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: budgettering• K: financiële administratie• K: relevante bedrijfsvoorschriften• V: Nederlands: lezen• V: Nederlands: schrijven• V: Nederlands: taalverzorging• V: rekenen: getallen• V: rekenen: verhoudingen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.	
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.	
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.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager draagt bij aan werving en selectie van 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 bespreekt voorstellen met het management om deze aan te stellen. Hij werkt volgens het formatieplan en de betreffende procedures.		
Gewenst resultaat	Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen besproken om hen aan te stellen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	Bepaalt binnen de gestelde kaders op basis van relevante gegevens of nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en bespreekt een voorstel met het management over eventuele aanstelling.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: CAO-bepalingen van de brancheK: personeelsmanagementK: werving, selectie en aanname van personeelV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Communiqueert tijdens het selectiegesprek open en eerlijk en op begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf gebruikelijke procedure in acht.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt zijn bevindingen met bijbehorende argumentatie met de ondernemer of het management af en bespreekt een voorstel met de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Omschrijving	De Frontofficemanager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken adviseert hij de Manager/ondernemer over functieverandering, beloning of de beëindiging van de dienstbetrekking van medewerkers. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht.		
Gewenst resultaat	Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de (lerende) medewerker zijn gesignaleerd en suggesties en ideeën zijn aangedragen. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren Richting geven 	Besprekt en beoordeelt het functioneren van de (lerende) medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid K: CAO-bepalingen van de branche K: functionerings- en beoordelingsgesprekken V: begeleiden V: feedback geven V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> Coachen Motiveren Anderen ontwikkelen 	Geeft de (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker om zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Zorgt voor het volledig en nauwkeurig vastleggen van de gemaakte afspraken in het persoonlijk ontwikkelingsplan en het personeelsdossier.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning, zodat hij een advies kan geven aan de ondernemer/manager.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen betreffende het personeelsbeleid in acht.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken			
	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures		

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit			
3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden			
Omschrijving	De Frontofficemanager plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en hij maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel binnen zijn team. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.		
Gewenst resultaat	Er is een operationele planning en een werkrooster opgesteld, waarin de te verrichten werkzaamheden opgenomen zijn en afgestemd zijn 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"> • * K: = Kennis van • * V: = Vaardig in • K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden • K: capaciteitsberekeningen en prognoses • K: kwaliteitssystemen • K: planningen en werkroosters • V: rekenen: meten en meetkunde • V: rekenen: verbanden
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 en hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristisch-recreatieve branche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt een volledig(e), nauwkeurig(e) en correct(e) operationele planning en werkrooster op.	

Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan

Omschrijving	De Frontofficemanager informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen commerciële resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. Hij 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
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven Uitoefenen van gezag Functioneren van mensen controleren 	Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers en maakt hen wegwijs in de processen en procedures van de organisatie, geeft (lerende) medewerkers duidelijke, overtuigende aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat de medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken/richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.	<ul style="list-style-type: none"> * K: = Kennis van * V: = Vaardig in K: inwerkprocedures V: de sociale omgang met anderen V: feedback geven V: instrueren V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: problemen oplossen
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, geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Onderhoudend communiceren 	Introduceert (lerende) medewerkers en reageert adequaat op vragen en opmerkingen van (lerende) medewerkers, door deze op een heldere, rustige en begrijpelijke wijze te beantwoorden, checkt regelmatig of de aansluiting er nog is en stemt zijn taal en benaderingswijze op hen af, zodat de (lerende) medewerkers zich op hun gemak voelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevende en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij levert een bijdrage aan het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.		
Gewenst resultaat	Zaken die het functioneren binnen het team verstoren zijn besproken. Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is een bijdrage geleverd aan het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Motiveren	Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, waarbij hij medewerkers motiveert doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.	<ul style="list-style-type: none">• * K: = Kennis van• * V: = Vaardig in• K: verzuimbegeleiding• V: aansturen• V: feedback geven• V: instrueren• V: Nederlands: gesprekken voeren• V: Nederlands: luisteren• V: Nederlands: spreken
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.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen en/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 gevenFunctioneren 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">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: ARBO- wetK: kwaliteitsniveaus
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensOplossingen voor problemen bedenken	Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen en te verbeteren.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en de productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning en signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers en leidinggevendenden in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en het 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
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten, maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen, zodat medewerkers goed geïnformeerd zijn en afspraken gemaakt kunnen worden over de uitvoering van gemeenschappelijke taken.	<ul style="list-style-type: none">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: overlegvormenK: rapportagevormenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenOp 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.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.	
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Richting geven	Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg en het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.	

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

Omschrijving	De Frontofficemanager maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling aan de manager/ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de manager/ondernemer en bespreekt verbeterpunten of problemen met de manager/ondernemer.		
Gewenst resultaat	De relevante informatie omtrent het verloop van de shift en het functioneren van de verschillende medewerkers is teruggekoppeld aan de manager/ondernemer. Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld aan de manager/ondernemer. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenProactief 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">* K: = Kennis van* V: = Vaardig inK: verkoopgegevensV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorgingV: opstellen van (financiële) rapportagesV: rekenen: getallenV: rekenen: verbanden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenStructuur aanbrengen	Stelt op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op, die logisch zijn opgebouwd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies 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.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Maakt gebruik van informatie over de omzet en het assortiment om de prestaties van de afdeling te volgen en benoemt welke financiële zaken invloed hebben op de organisatie.	

3. Certificeerbare eenheden

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

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

- *Medewerker reserveringen*

3.1 Nadere specificatie Medewerker reserveringen

Certificeerbare eenheid

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

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

Medewerker reserveringen

Proces-competentie-matrix Medewerker reserveringen

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

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

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door team Arbeidsmarkt en Beroepsontwikkeling van Kenniscentrum Kenwerk, in samenwerking met vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven en het beroepsonderwijs.

De leden van de paritaire commissie Horeca, Instellingskeuken en Contractcatering (pc HIC) en van de paritaire commissie Toerisme, Reizen en Recreatie (pc TRR) van Kenniscentrum Kenwerk zijn bij het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier betrokken. Daarnaast zijn ook door hen aangewezen werkgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zowel de pc HIC, pc TRR als de werkgroepleden hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd. De pc HIC van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van	Rol
Koninklijke Horeca Nederland	adviserend
Actiz	adviserend
Stichting opleiding contractcatering	adviserend
FNV Horecabond	adviserend
CNV Horecabond	adviserend
CFO/ABVAKABO	adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	adviserend
Paepo	adviserend
Vmbo	toehoorder

De pc TRR van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van	Rol
ANWB	adviserend
ANVR	adviserend
RECRON	adviserend
FNV Horecabond	adviserend
CNV Bedrijvenbond	adviserend
CNV Bondgenoten	adviserend
Onderwijsveld via de BTG HTVF	adviserend

Paepn	adviserend
Vmbo	toehoorder
SFR	toehoorder
Hbo	toehoorder
Koninklijke Horeca Nederland	toehoorder

In drie van de vier de paritaire commissies die Kenwerk kent, hebben vertegenwoordigers van het vmbo zitting. Zij leggen de verbanden tussen het vmbo en het mbo.

2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Informatie medewerker (september 2009);
- Receptionist (september 2006);
- Medewerker reserveringen (september 2006;)
- Hoofd informatie (september 2009);
- Frontofficemanager (september 2006);
- Recreatiebranche: recreatiemedewerker (2007).

Om de verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen te bepalen zijn de kerntaken met elkaar vergeleken. De kerntaken vertonen een dusdanige overlap dat besloten is de betreffende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt te hanteren voor het kwalificatiedossier Frontofficemedewerker. Er is geen verwantschap geconstateerd met andere kwalificatiedossiers.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Bij het opstellen van de kerntaken, werkprocessen en competenties zijn alle onderdelen van de onderliggende beroepscompetentieprofielen als uitgangspunt genomen. Er heeft een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

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

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

De certificeerbare eenheid is:

- Medewerker reserveringen

De certificeerbare eenheid is in 2005 vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum Kenwerk op advies van de paritaire commissie TRR en de paritaire commissie HIC, behorend bij het kenniscentrum Kenwerk, op basis van het mandaat van de ministeries van OCW en LNV. De certificeerbare eenheid is daarmee integraal onderdeel van het gemigreerde kwalificatiedossier. Tijdens de afgelopen ronde PC-vergaderingen is de relevantie van deze certificeerbare eenheid opnieuw bevestigd door PC TRR en PC HIC.

Taal en rekenen in het kwalificatiedossier

In deel B van dit kwalificatiedossier zijn generieke niveaus voor Nederlands en rekenen opgenomen, geformuleerd volgens de richtlijnen van de commissie Meijerink.

In deel B is bij Complexiteit van de uitstroom extra informatie opgenomen over het niveau van talen dat nodig is voor het beroep, indien deze afwijkt van het generieke niveau.

In deel C zijn in de kolom Vakkennis en vaardigheden aanwijzingen opgenomen voor de taal en de deelvaardigheid.

In deel D is op hoofdlijnen aangegeven hoe de generieke niveaus zich verhouden tot het niveau dat voor het beroep vereist is.

Kenwerk heeft Servicedocumenten Taal en Rekenen ontwikkeld gebaseerd op de kwalificatiedossiers cohort 2010-2011. Hierin staan voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten die in het kwalificatiedossier voorkomen. Deze servicedocumenten geven handvatten voor de implementatie van taal en rekenen in de onderwijspraktijk.

Let op: deze servicedocumenten worden in het voorjaar van 2011 aangepast op de kwalificatiedossiers cohort 2011-2012 en gepubliceerd op de website van Kenwerk (www.kenwerk.nl).

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Informatiemedewerker

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiemedewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Bij de Informatiemedewerker komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Informatiemedewerker wordt verlangd dat deze met zijn collega's gesprekken voert over het werk en informatie uitwisselt of naar klanten luistert en wensen van gasten inventariseert. Hij geeft verkoopgericht informatie en advies aan gasten en legt het productaanbod uit aan klanten/gasten. Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij leest en begrijpt informatie in informatie/reserveringssystemen en verzamelt toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiemedewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiemedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

Van de Informatiemedewerker wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en verkoopgerichte informatie en advies geven. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen. Hij schrijft aantrekkelijk, informatief en logisch gestructureerd promotiemateriaal.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Informatiemedewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van de Informatiemedewerker wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met anderstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en verkoopgerichte informatie en advies geven. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte

teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in een moderne vreemde taal te lezen. Hij schrijft aantrekkelijk, informatief en logisch gestructeerd promotiemateriaal.

2.4.2 Receptionist

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Receptionist zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Bij de Receptionist komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Receptionist wordt verlangd dat deze informatie actief contact legt met klanten en wensen van gasten inventariseert. Hij geeft verkoopgericht informatie en advies aan gasten en legt het productaanbod uit aan klanten/gasten. Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij leest en begrijpt informatie in informatie/reserveringssystemen en verzamelt toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Receptionist zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Receptionist zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van de Receptionist wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan actief contact leggen en in gesprek gaan met klanten/gasten. Hij legt het productaanbod uit en geeft verkoopgerichte informatie en advies. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Receptionist zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van de Receptionist wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met anderstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan actief contact leggen en in gesprek gaan met klanten/gasten. Hij legt het productaanbod uit en geeft verkoopgerichte informatie en advies. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in een moderne vreemde taal te lezen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

2.4.3 Hoofd informatie

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Hoofd informatie zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Bij het Hoofd informatie komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden gecombineerd voor. Van het Hoofd informatie wordt verlangd dat deze met zijn collega's gesprekken voert over het werk en ideeën of standpunten onderbouwd met argumenten. Hij bespreekt relevante informatie met het management en stuurt medewerkers aan. Hij luistert naar klanten en inventariseert wensen van klante/gasten. Hij geeft verkoopgericht informatie en advies aan gasten en legt het productaanbod uit aan klanten/gasten. Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij leest en begrijpt informatie in informatie/reserveringssystemen en verzamelt toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen. Hij schrijft agenda's voor evenementen, stelt personeelsplanningen op, plannen en verbetervoorstellen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Hoofd informatie zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Hoofd informatie zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

Van het Hoofd informatie wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en verkoopgerichte informatie en advies geven. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen. Hij schrijft aantrekkelijk, informatief en logisch gestructureerd promotiemateriaal.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Hoofd informatie zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van het Hoofd informatie wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met andertalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en verkoopgerichte informatie en advies geven. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals

kwaliteitsnormen of instructies in een moderne vreemde taal te lezen. Hij schrijft aantrekkelijk, informatief en logisch gestructeerd promotiemateriaal.

2.4.4 Frontofficemanager

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Frontofficemanager zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 3F

Toelichting:

Bij de Frontofficemanager komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Frontofficemanager wordt verlangd dat deze informatie actief contact legt met klanten en wensen van gasten inventariseert. Hij geeft verkoopgericht informatie en advies aan gasten en legt het productaanbod uit aan klanten/gasten. Hij voert gesprekken met zijn collega's over het werk en onderbouwt ideeën of standpunten met argumenten. Hij bespreekt relevante informatie met het management en stuurt medewerkers aan. Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij leest en begrijpt informatie in informatie/reserveringssystemen en verzamelt toeristisch-recreatieve informatie uit verschillende informatiebronnen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen. Hij schrijft agenda's voor evenementen, stelt personeelsplanningen op, plannen en verbetervoorstellen.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Frontofficemanager zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Voor de beroepsuitoefening worden de generieke niveaus voor rekenen gehanteerd volgens het referentiekader Taal en Rekenen. Zie paragraaf 2.5.

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Frontofficemanager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B2
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

Van de Frontofficemanager wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan actief contact leggen en in gesprek gaan met klanten/gasten. Hij legt het productaanbod uit en geeft verkoopgerichte informatie en advies. Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om korte teksten, zoals reserveringsaanvragen, promotiemateriaal, kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

Moderne vreemde talen - MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Frontofficemanager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Van de Frontofficemanager wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met anderstalige gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan actief contact leggen en in gesprek gaan met klanten/gasten. Hij legt het productaanbod uit en geeft verkoopgerichte informatie en advies.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om korte teksten, zoals reserveringsaanvragen, promotiemateriaal, kwaliteitsnormen of instructies in een moderne vreemde taal te lezen. Hij stelt offertes en reserveringsbevestigingen op en registreert informatie in systemen.

2.5 Discussiepunten

- In de leidinggevende uitstroom (niveau 4) zijn de functie-eisen, die aan een leermeester/praktijkbegeleider/mentor worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseisen moet de gediplomeerde leidinggevende ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren.
- Er zijn meerdere signalen uit de onderwijs- en beroepspraktijk met betrekking tot de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de kerntaken Leidinggeven en Ondernemen. Uit ervaringsgegevens blijkt dat onderdelen uit deze kerntaken moeilijk of soms niet uitvoerbaar zijn in de beroepspraktijkvorming. Het kwalificatiedossier biedt ruimte om de keuze te maken hoe de kerntaken en werkprocessen ontwikkeld en beoordeeld kunnen worden in het onderwijs of in het bedrijfsleven. Scholen moeten de gemaakte keuzes kunnen verantwoorden naar de Inspectie van het Onderwijs en vastleggen in het Onderwijs Examenreglement (OER), volgens het principe "pas toe en leg uit". Er is een servicedocument Leidinggeven en Ondernemen ontwikkeld door een werkgroep met vertegenwoordigers uit zowel het onderwijs als bedrijfsleven. Dit document is vastgesteld door de paritaire commissies van Kenwerk. Het servicedocument is een aanvulling op kerntaak 3 "Geeft leiding en voert beheerstaken uit", die in dit kwalificatiedossier is opgenomen. Het biedt handvatten voor de interpretatie van de kerntaken m.b.t. leidinggeven en ondernemen en de vertaling hiervan naar de onderwijs- en/of beroepspraktijk. Er wordt aandacht besteed aan de rol van het onderwijs en bedrijfsleven in de verwezenlijking van het ontwikkel- en beoordelingsproces. Daarnaast wordt beschreven wat een beginnend leidinggevende of ondernemer kan verwachten na het behalen van zijn diploma. U kunt het document downloaden op de website van Kenwerk (www.kenwerk.nl).
- Het aantal gekozen competenties in dit kwalificatiedossier is aan de hoge kant ten opzichte van de richtlijn. Gezien de complexiteit van de beroepen zien wij geen mogelijkheid hetaantal competenties verder terug te brengen. De meest essentiële competenties zijn gekozen. De leidinggevende is in zijn werkzaamheden zowel uitvoerend als leidinggevend bezig en heeft hiervoor gedeeltelijk dezelfde, maar zeker ook aanvullende competenties nodig.
- **Beroepsgerichte niveaus Nederlands, Rekenen en MVT**
In 2010 is de manier waarop Nederlands, Rekenen en MVT in het dossier wordt opgenomen veranderd. Colo heeft een voorstel gedaan, waarin in deel B geen informatie over het beroepsgerichte niveau wordt opgenomen. In het voorstel geven zij alleen in deel C de mogelijkheid om deze niveaus te beschrijven. Kenwerk en de pc HIC en pc TRR vinden het belangrijk om de niveaus die in voorgaande jaren voor het beroep zijn vastgesteld te borgen in het kwalificatiedossier in deel B. Daarmee vallen de beroepsgerichte eisen ook daadwerkelijk onder het toezicht van de Inspectie van Onderwijs. In Deel B van het kwalificatiedossier is deze informatie, indien deze afwijkt van het generieke niveau, daarom beschreven bij de complexiteit van de uitstroom. In deel D wordt deze informatie toegelicht.

In paragraaf 2.4 wordt een toelichting gegeven op de verhouding tussen de niveaus Nederlands en MVT die nodig zijn voor de beroepsuitoefening en de generieke niveaus uit het Referentiekader Taal en Rekenen. Het voormalige raamwerk rekenen wijkt sterk af van het huidige referentiekader Taal en Rekenen. De samenhang tussen de beheersniveaus voor rekenen zijn onvoldoende onderzocht. Om onduidelijkheid te voorkomen is besloten om voor de beroepsuitoefening de generieke niveaus voor rekenen te hanteren volgens het referentiekader Taal en Rekenen.

Servicedocumenten Taal en Rekenen

Voor meer voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten verwijzen wij u naar de Servicedocument Taal en Rekenen Frontofficemedewerker (cohort 2011-2012). Deze wordt in het voorjaar van 2011 beschikbaar gesteld via de website www.kenwerk.nl

- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2010

Als onderdeel van de wettelijke taak heeft Kenwerk in het voorjaar van 2010 de bruikbaarheid van de kwalificatiedossiers geëvalueerd. Wat vinden scholen van de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers bij het ontwikkelen van onderwijs- en bpv-materialen en beoordelingsinstrumenten? Welke knelpunten ervaren zij in dit proces? In hoeverre vinden scholen de kwalificatiedossiers herkenbaar in de praktijk?

Onderzoekers van Kenwerk hebben dertig respondenten van verschillende scholen en sectoren geïnterviewd over deze onderwerpen. Uit de interviews kwam bijvoorbeeld naar voren dat de moeilijk uitvoerbare kerntaak leidinggeven een knelpunt is in meerdere sectoren. De conclusies en aanbevelingen van de evaluatie stonden in het najaar van 2010 bij de paritaire commissies van Kenwerk op de agenda. Zij nemen de aanbevelingen uit de evaluatie mee in de doorontwikkeling van de kwalificatiedossiers.

- Er zijn geen discussiepunten naar voren gekomen uit het overleg met het vmbo en het hbo.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

In dit kwalificatiedossier is een aantal zaken aangepast.

Taal- en rekenniveaus

(Zie verantwoording 2.5)

Algemene aanpassingen

- Paragraaf B 2.5 Trends en innovaties is geactualiseerd.
- Deel D is geactualiseerd.

Specifieke aanpassingen

Een aantal kleine wijzigingen doorgevoerd in de kerntaak 'Geeft leiding en voert beheerstaken uit'. De belangrijkste wijzigingen zijn aangebracht in werkproces 3.5 'Bewaakt budgetten' en werkproces 3.10 'Motiveert de samenwerking in het team'. Bij werkproces 3.5 is het nemen van maatregelen bij het overschrijden van de budgetten afgezwakt naar het doen van een voorstel voor het besparen van de kosten aan de manager/ondernemer. Bij werkproces 3.10 is het proactief aansturen op het voorkomen van ziekteverzuim afgezwakt naar het leveren van een bijdrage om ziekteverzuim te voorkomen. Daarnaast is in dit werkproces het optreden als bemiddelaar bij conflicten verwijderd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Veranderingen in de beroepsuitoefening	Geactualiseerde of nieuwe beroepscompetentieprofielen verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	BCP Nachtreceptionist in 2011. Vanaf 2011 elke vier jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is.
Trends en innovaties	Onderzoek naar trends en innovaties	Kenwerk	Jaarlijks
Algemene brondocumenten	Geactualiseerde of nieuwe brondocumenten verwerken in het dossier	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Zodra brondocumenten beschikbaar zijn
Van ontwikkeling naar onderhoud	Aanpassingen verzamelen en urgentie bepalen	Kenwerk in samenwerking met de paritaire commissie	Vanaf 2011 elke vier jaar, tenzij daartoe eerder aanleiding is

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers vindt plaats op basis van de kwaliteitscyclus kwalificatiedossiers.