

4.1 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>

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	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 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	Communiqueert 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		U	V	W	X	Y															
2.1	Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop					X							X							X	
2.2	Verwerkt reserveringen																				
2.3	Voert administratieve werkzaamheden uit									X		X									
2.4	Verzamelt informatie													X						X	
2.5	Sluit de kassa af									X	X		X							X	
2.6	Houdt de winkelvoorraad bij																X			X	
2.7	Verzorgt communicatie met de markt					X		X		X							X				X
2.8	Verbeterd producten en diensten					X												X			X
2.9	Beheert contracten en 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 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 gearcheveerd. 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"> 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 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
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Legt actief contact met (potentiële) donateurs en bedrijven, investeert in het opbouwen en onderhouden van de relaties en gebruikt de relaties om de inkomsten van het bedrijf te vergroten.	
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.	
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 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 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					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 rapporterenStructuur 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 inK: CAO-bepalingen van de brancheK: personeelsbeleidV: Nederlands: lezenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: taalverzorgingV: 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 controlerenRichting 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 inK: bedrijfsprocedures en wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleidK: CAO-bepalingen van de brancheK: functionerings- en beoordelingsgesprekkenV: begeleidenV: feedback gevenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: spreken
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">CoachenMotiverenAnderen 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 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 een advies kan geven aan de ondernemer/manager.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven procedures	Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen 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 gevenUitoefenen van gezagFunctioneren 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 inK: inwerkproceduresV: de sociale omgang met anderenV: feedback gevenV: instruerenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: sprekenV: problemen oplossen
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">CoachenAdviserenMotiverenAnderen 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 toelichtenOp 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"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief 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 in K: afsprakenlijst K: overlegvormen K: rapportagevormen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: 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 toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op de medewerkers, en geeft antwoord op vragen van medewerkers, zodat de medewerkers goed geïnformeerd en betrokken zijn.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.	
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.	