

4.1 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>

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: sprekenV: het toepassen van verkooptechniekenV: 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: lezenV: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging

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 inK: administratieve systemenK: kassasystemenK: producten en diensten van het hotel/recreatiebedrijfV: 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: sprekenV: rekenen: getallenV: rekenen: meten en meetkundeV: rekenen: verbanden
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 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 in K: bedrijfsformule, huisregels en handhavingsbeleid K: bedrijfshulpverlening K: sociale hygiëne V: 2e MVT: gesprekken voeren V: 2e MVT: luisteren V: 2e MVT: spreken V: conflicthantering V: de sociale omgang met anderen V: Engels: gesprekken voeren V: Engels: luisteren V: Engels: spreken V: het inschatten van (gevaarlijke) situaties V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: spreken V: omgang met agressie
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief 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 druk Een positieve kijk houden Grenzen 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
		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																										
2.10	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/reserveringsstelsel 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/reserveringsstelsel 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/reserveringsstelsel• 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/reserveringsstelsel 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">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 voeren
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.	<ul style="list-style-type: none">V: 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: lezen
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.	<ul style="list-style-type: none">V: Nederlands: sprekenV: Nederlands: gesprekken voerenV: Nederlands: lezen
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 op de markt en stemt het informatie- en promotiemateriaal hierop af, zodat marketingdoelstellingen behaald kunnen worden en de naamsbekendheid van het bedrijf vergroot wordt.	<ul style="list-style-type: none">V: Nederlands: luisterenV: Nederlands: schrijvenV: Nederlands: sprekenV: Nederlands: taalverzorging

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
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen
Werkprocessen																						
3.1	Maakt een afdelingsplan	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"> 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: overlegvormen K: rapportagevormen V: Nederlands: gesprekken voeren V: Nederlands: lezen V: Nederlands: luisteren V: Nederlands: schrijven V: Nederlands: spreken V: Nederlands: taalverzorging
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.	
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.	