

4.1 Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf werkt bij bedrijven die werkzaam zijn op het gebied van dagrecreatie, verblijfsrecreatie of watersport.
Typerende beroepshouding	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf heeft een op gasten gerichte houding. Hij voelt zich verantwoordelijk en draagt zorg voor veiligheid, gezondheid en milieu tijdens de uit te voeren werkzaamheden. Hij moet prioriteiten kunnen stellen bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. Het is de taak van de vakbekwaam medewerker te kiezen voor optimale kwaliteit zonder dat de voortgang van zijn werkzaamheden in gevaar komt en de overlast voor gasten beperkt blijft. Hij waarborgt optimale zorg voor de gasten en de voortgang van de werkzaamheden. Hij staat voor de opgave af te wegen wanneer de leidinggevende moet worden ingeschakeld en wanneer zelfstandig kan worden gehandeld. De veelheid aan onverwachte werkzaamheden vergt een flexibele houding. Hij is weerbaar en assertief en heeft een correcte houding naar gasten. Om goed te kunnen werken met een team dient hij sociaal vaardig te zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf werkt uitvoerend en op aanwijzing van de leidinggevende/ondernemer. Hij is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden. Hij heeft een uitvoerende en aansturende rol. Hij is mede verantwoordelijk voor toepassing van de regels met betrekking tot gezondheid, milieu en veiligheid. Ten opzichte van gasten heeft hij een informerende rol. Hij heeft een dienstverlenende rol en handelt klachten af. Hij is er mede verantwoordelijk voor dat de gasten zich thuis voelen.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep wordt met name bepaald door de volgende factoren: - grote diversiteit aan werkzaamheden; - specialistische kennis van uitvoering van het beroep; - aanwezigheid van gasten en zorgdragen voor hun welzijn en veiligheid; - wisselende weersomstandigheden en invloed van seizoenen; - werken met oproepkrachten; - mechanisering van werkzaamheden; - communicatie met buitenlandse gasten; - onregelmatige werktijden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

2.5 Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Voert bodemverbetering uit																									
2.2	Onderhoudt riolerings- en/of waterafvoersystemen																									
2.3	Onderhoudt water(partijen)					X					X	X								X						
2.4	Onderhoudt verhardingen					X					X	X								X						
2.5	Onderhoudt bouwkundige elementen																									
2.6	Onderhoudt technische voorzieningen																									
2.7	Onderhoudt groen					X					X	X								X						
2.8	Onderhoudt gebouwen en voorzieningen					X					X	X								X						
2.9	Laat de werkomgeving verzorgd achter					X				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 Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving			
2.3 werkproces: Onderhoudt water(partijen)			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf onderhoudt water(partijen), zwembaden, sloten en/of oevers. Hij neemt watermonsters, schoont de water(partijen) en sloten op, voert restmateriaal af en herstelt taluds en oevers. Hij voert zijn werkzaamheden uit volgens opdracht. Hij signaleert en meldt beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel en meldt onvoorziene zaken. Tijdens de werkzaamheden houdt hij rekening met de aanwezigheid van gasten.		
Gewenst resultaat	Het onderhoud aan water(partijen) is vakkundig uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Aanpassen aan de groep 	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het onderhouden van water(partijen) soepel verloopt en overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen. Hij meldt onvoorziene zaken en beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel zodat de leidinggevende hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van machines en hanteren van gereedschappen Hanteren van correct taalgebruik Hanteren van persoonlijke beschermingsmiddelen Inzetten van materieel Kennis en toepassen van verschillende werkmethoden en technieken Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels Kennis van flora en fauna Kennis van materialen, materieel en (hand)gereedschappen Kennis van relevante wet- en regelgeving Kennis van vaktermen Kennis van veiligheidsvoorschriften Verwerken van materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt, op basis van vaktechnisch inzicht, het materieel gebruiksklaar en voert accuraat het onderhoud aan water(partijen) uit.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt materiaal en materieel bij het onderhouden van water(partijen) op een effectieve en efficiënte wijze en gaat er zorgvuldig en netjes mee om, zodat schade en verspilling wordt voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de procedures bij het onderhoud aan water(partijen) en past de veiligheidsvoorschriften toe zodat het werk veilig en verantwoord is uitgevoerd. Hij houdt rekening met de aanwezigheid van gasten.	

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving			
2.3 werkproces: Onderhoudt water(partijen)			
			<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens gebruikelijke werkvolgorde

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving

2.4 werkproces: Onderhoudt verhardingen

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf maakt machines en werktuigen gebruiksklaar en/of past ze aan aan de omstandigheden. Hij onderhoudt (half)verhardingen, wegen en paden volgens opdracht. Hij plaatst afzettingen, voert regulier onderhoud en eenvoudig herstelwerk uit. Hij reinigt de verhardingen. Hij signaleert en meldt beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel en meldt onvoorziene zaken. Tijdens de werkzaamheden houdt hij rekening met de aanwezigheid van gasten.		
Gewenst resultaat	De (half)verhardingen zijn vakkundig onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren Aanpassen aan de groep 	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het onderhoud aan (half)verharding soepel verloopt en overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen. Hij meldt onvoorziene zaken en beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel zodat de leidinggevende hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van machines en hanteren van gereedschappen Hanteren van correct taalgebruik Hanteren van persoonlijke beschermingsmiddelen Inzetten van materieel Kennis en toepassen van verschillende werkmethoden en technieken Kennis van de bodem en grondsoorten Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels Kennis van materialen, materieel en (hand)gereedschappen Kennis van relevante wet- en regelgeving Kennis van vaktermen Kennis van veilig werken langs de weg Kennis van veiligheidsvoorschriften Kwaliteit leveren
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	Hij maakt, op basis van vaktechnisch inzicht, het materieel gebruiksklaar en voert het onderhoud snel en accuraat uit zodat de (half)verharding binnen de gestelde tijd is onderhouden en voldoet aan de gestelde eisen. Hij verricht op arbotechnisch verantwoorde wijze fysieke inspanning.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gebruikt materiaal en materieel bij het onderhouden van (half)verhardingen op een effectieve en efficiënte wijze en gaat er zorgvuldig en netjes mee om, zodat geen gebreken aan materieel ontstaan en geen materiaal wordt verspild.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgescreven procedures 	Hij volgt de procedures bij onderhoud aan (half)verhardingen en past de veiligheidsvoorschriften toe. Hij houdt rekening met de aanwezigheid van gasten.	

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving			
2.4 werkproces: Onderhoudt verhardingen			
			<ul style="list-style-type: none"> • Verwerken van materialen • Werken volgens gebruikelijke werkvolgorde

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving**2.7 werkproces: Onderhoudt groen**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf maakt machines en werktuigen gebruiksklaar en/of past ze aan aan de omstandigheden. Hij onderhoudt buitenbeplanting en interieurbeplanting. Hij vervangt waar nodig beplanting. Hij neemt maatregelen om de groeiomstandigheden te optimaliseren. Hij snoeit beplanting, zet beplanting af en geeft water en verwerkt snoeiafval. Hij onderhoudt bermen, gras- en sportvelden. Hij maait en voert het maaisel af. Hij verwijdert bomen. Hij voert zijn werkzaamheden uit volgens opdracht. Hij signaleert en meldt beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel en meldt onvoorziene zaken. Tijdens de werkzaamheden houdt hij rekening met de aanwezigheid van gasten.		
Gewenst resultaat	Het groenonderhoud is correct en vakkundig uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren• Aanpassen aan de groep	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het onderhoud aan het groen soepel verloopt en overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen. Hij meldt onvoorziene zaken en beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel zodat de leidinggevende hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none">• Bedienen van machines en hanteren van gereedschappen• Hanteren van correct taalgebruik• Hanteren van persoonlijke beschermingsmiddelen• Inzetten van materieel• Kennis en toepassen van verschillende werkmethoden en technieken• Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels• Kennis van materialen, materieel en (hand)gereedschappen• Kennis van relevante wet- en regelgeving• Kennis van vaktermen• Kennis van veiligheidsvoorschriften• Plantenkennis• Verwerken van materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	Hij maakt, op basis van vaktechnisch inzicht, het materieel gebruiksklaar en voert volgens bestek de voorkomende werkzaamheden uit zodat het groen is onderhouden en het afvalmateriaal is afgevoerd. Hij verricht op arbotechnisch verantwoorde wijze fysieke inspanning.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt materiaal en materieel bij het onderhouden van het groen op een effectieve en efficiënte wijze en gaat er zorgvuldig en netjes mee om, zodat het materieel op de juiste wijze wordt ingezet en verspilling wordt voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt de procedures bij het onderhouden van groen en past de veiligheidsvoorschriften toe. Hij houdt rekening met de aanwezigheid van gasten.	

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving			
2.7 werkproces: Onderhoudt groen			
			<ul style="list-style-type: none"> Werken volgens gebruikelijke werkvolgorde

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving

2.8 werkproces: Onderhoudt gebouwen en voorzieningen

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf onderhoudt gebouwen en (technische) voorzieningen. Hij voert reparaties uit en verhelpt kleine storingen. Hij voert onderhoud uit aan gebouwen en voorzieningen en maakt ze schoon. Hij voert zijn werkzaamheden uit volgens opdracht, regels en/of wetgeving. Hij signaleert en meldt beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel en meldt onvoorziene zaken. Tijdens de werkzaamheden houdt hij rekening met de aanwezigheid van gasten.		
Gewenst resultaat	De gebouwen en voorzieningen zijn onderhouden en gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren• Aanpassen aan de groep	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het onderhoud aan gebouwen en voorzieningen soepel verloopt en overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen. Hij meldt onvoorziene zaken en beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel zodat de leidinggevende hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none">• Bedienen van machines en hanteren van gereedschappen• Hanteren van correct taalgebruik• Hanteren van persoonlijke beschermingsmiddelen• Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels• Kennis van materialen, materieel en (hand)gereedschappen• Kennis van veiligheidsvoorschriften• Vakspecifieke kennis voor het onderhouden van bouwkundige elementen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij maakt, op basis van vaktechnisch inzicht, het materieel gebruiksklaar en voert de voorkomende werkzaamheden uit zodat de gebouwen en voorzieningen goed zijn onderhouden en gebruiksklaar zijn voor de gasten.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt materiaal en materieel op een effectieve en efficiënte wijze en gaat er zorgvuldig en netjes mee om, zodat het materieel op de juiste wijze wordt ingezet en verspilling wordt voorkomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften• Werken conform voorgescreven procedures	Hij volgt de procedures bij het onderhouden van gebouwen en voorzieningen en past de veiligheidsvoorschriften toe. Hij houdt rekening met de aanwezigheid van gasten.	

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving

2.9 werkproces: Laat de werkomgeving verzorgd achter

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf laat de werkomgeving verzorgd achter. Hij controleert de werkzaamheden samen met de leidinggevende. Hij verwijdert het vrijgekomen materiaal. Hij verzamelt het materiaal, scheidt het en voert het af. Hij slaat de vrijgekomen afvalstoffen op. Hij controleert de omgeving. Hij registreert gevraagde gegevens en noteert tijdens de oplevering aandachtspunten en draagt zorg voor de afhandeling daarvan. De vakbekwaam medewerker laat na gebruik machines, werktuigen, gereedschappen en apparatuur gebruiksklaar achter.		
Gewenst resultaat	De werkomgeving is verzorgd en opgeruimd achtergelaten. Het materieel is gebruiksklaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informerenAanpassen aan de groep	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het opruimen van de werkomgeving soepel verloopt en overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen. Hij meldt gebreken, onvoorziene zaken, beschadigingen en afwijkingen aan materiaal en materieel zodat de leidinggevende hiervan op de hoogte is.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van machines en hanteren van gereedschappenHanteren van correct taalgebruikHanteren van persoonlijke beschermingsmiddelenInzicht in werkzaamhedenKennis en toepassen van onderhoud aan materieel en handgereedschappenKennis van de maatschappelijk geldende normen en regelsKennis van materialen, materieel en (hand)gereedschappenKennis van registratiesysteemKennis van relevante wet- en regelgevingKennis van restmateriaalKennis van vaktermenRapporterenVerantwoord afvoeren van restmateriaal
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij vult registratieformulieren leesbaar, correct en zorgvuldig in zodat de gevraagde gegevens kunnen worden verwerkt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij controleert de werkzaamheden en verwerkt op basis van vaktechnisch inzicht het restmateriaal en voert dit af zodat het terrein opgeruimd en verzorgd wordt achtergelaten.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruikenGoed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij laat machines werktuigen, gereedschappen en apparatuur gebruiksklaar achter.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij volgt de procedures bij het afronden van de werkzaamheden en past de veiligheidsvoorschriften toe.	

Kerntaak 2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit in natuur en leefomgeving

2.9 werkproces: Laat de werkomgeving verzorgd achter

			<ul style="list-style-type: none">• Verwerken van restmateriaal
--	--	--	---

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten		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																					
5.1	Voert gastheerschap uit		x			x	x			x									x		x
5.2	Signaleert en handelt klachten af					x					x	x								x	
5.3	Grijpt in bij calamiteiten en ongelukken					x						x								x	
5.4	Begeleidt activiteiten					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 Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten			
5.1 werkproces: Voert gastheerschap uit			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf voert gastheerschap uit volgens de op het bedrijf geldende regels en procedures waarbij hij onbevooroordeeld, open, klantvriendelijk en behulpzaam gasten benadert. Hij informeert de gasten over de huisregels, de voorzieningen op het terrein, de recreatiemogelijkheden in de omgeving, beantwoordt vragen en verwijst door bij complexe vragen. De vakbekwaam medewerker spreekt gasten aan op ongewenst gedrag.		
Gewenst resultaat	De gasten zijn goed geïnformeerd en hebben op een correcte wijze antwoord gekregen op hun vragen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Hij informeert de gasten over de huisregels, de voorzieningen op het terrein en spreekt hen aan op ongewenst gedrag zodat de gasten zijn geïnformeerd en weten wat van hen wordt verwacht.	<ul style="list-style-type: none"> Actief luisteren Compromissen sluiten Creatief denken Helder en correct taalgebruik Kennis en toepassen van communicatietechnieken Kennis en toepassen van sociale vaardigheden Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels Kennis van groepsgedrag Kennis van verschillende culturen Communiceren in het Nederlands en moderne vreemde taal
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt tijdig en regelmatig met andere betrokkenen.	
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen Verschillen tussen mensen respecteren 	Hij handelt onbevooroordeeld in contact met gasten tijdens het uitvoeren van gastheerschap en toont zich eerlijk en betrouwbaar, zodat elke gast zich rechtvaardig behandeld voelt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Hij legt de informatie op een begrijpelijke en correcte manier uit zodat de boodschap of informatie goed is overgekomen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij gedraagt zich bij alle werkzaamheden in eerste plaats als gastheer, zodat de klant zich gastvrij benaderd voelt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de voor het bedrijf geldende regels en procedures op, zodat gasten dezelfde informatie ontvangen.	

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten			
5.2 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf signaleert en ontvangt klachten van gasten. Hij schat de ernst in van de klachten en onderzoekt de oorzaak van de klachten. Hij gaat na op welke wijze de klachten kunnen worden opgelost en bepaalt op welke wijze de klachten worden afgehandeld. Klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en administreert deze in het systeem. Complexe klachten neemt hij aan en speelt hij door aan de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klachten zijn naar tevredenheid van de klanten en volgens de klachtenprocedure afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij overlegt tijdig met collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed zijn geïnformeerd, zodat de klachten zo effectief mogelijk kunnen worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Hanteren van correct taalgebruik Kennis en toepassen van communicatietechnieken Kennis van de klachtenprocedures Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels Kennis van registratiesysteem Rapporteren
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert alle benodigde klachtgegevens accuraat en administreert deze nauwkeurig in het systeem zodat de klachten volgens de klachtenprocedure worden afgehandeld.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert klachten en schat de ernst in van de klachten zodat de klachten op een passende manier kunnen worden afgehandeld.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert de voorgeschreven klachtenprocedure voor een eenduidige afhandeling van klachten.	

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten**5.3 werkproces: Grijpt in bij calamiteiten en ongelukken**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf grijpt in bij calamiteiten en ongelukken. Hij verleent eerste hulp en waarschuwt de leidinggevende. Vervolgens neemt hij noodzakelijke maatregelen voor de veiligheid van de gasten en omgeving.		
Gewenst resultaat	De vakbekwaam medewerker heeft gehandeld volgens de op het bedrijf geldende voorschriften.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Hij waarschuwt de leidinggevende bij calamiteiten zodat deskundig wordt gehandeld.	<ul style="list-style-type: none">Hanteren van correct taalgebruikHanteren van persoonlijke beschermingsmiddelenKennis en toepassen van EHBOKennis van calamiteitenplanKennis van relevante wet- en regelgevingSnel en accuraat handelen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwendenVakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij verleent snel en accuraat (eerste) hulp op basis van vakkundig inzicht en neemt noodzakelijke maatregelen voor de veiligheid van gasten en omgeving.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform veiligheidsvoorschriftenWerken conform voorgeschreven procedures	Hij grijpt in bij calamiteiten en ongelukken en past de voor het bedrijf geldende regels en voorschriften toe.	

Kerntaak 5 Draagt zorg voor gasten			
5.4 werkproces: Begeleidt activiteiten			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf begeleidt activiteiten. Hij zet materialen klaar voor de activiteiten. Hij begeleidt en houdt toezicht tijdens de activiteiten. Hij neemt de materialen na afloop in en controleert ze. Hij verricht onderhoud hieraan.		
Gewenst resultaat	De juiste materialen zijn klaargezet, na afloop gecontroleerd en verkeren in goede staat. De activiteiten zijn onder toezicht uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij stelt zich zo op, dat de samenwerking met collega's tijdens het assisteren soepel verloopt en overlegt tijdig met andere betrokkenen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis en toepassen van EHBO Kennis en toepassen van onderhoud aan materieel en handgereedschappen Kennis van de maatschappelijk geldende normen en regels Kennis van materieel en materiaal Kennis van relevante wet- en regelgeving Toepassen van materieel en materiaal
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij verricht op basis van vaktechnisch inzicht bedreven en accuraat eenvoudig onderhoud aan attributen zodat deze veilig zijn en voor gebruik geschikt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken conform voorgescreven procedures 	Hij volgt de procedures bij het assisteren bij activiteiten en het toezicht houden en past de voor het bedrijf geldende regels en veiligheidsvoorschriften toe.	

Kerntaak 6 Organiseert en begeleidt werkzaamheden

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 6 Organiseert en begeleidt werkzaamheden		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																					
6.1	Plant en verdeelt werkzaamheden					x												x			
6.2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied		x	x		x						x									
6.3	Organiseert materiaal en materieel											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 Vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf

Kerntaak 6 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
6.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hiertoe overlegt hij met de voorman/ondernemer. Hij verdeelt de werkzaamheden. Hij houdt hierbij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij past deze planning indien nodig aan.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Aanpassen aan de groep 	Hij overlegt tijdig over de op te stellen planning en een eventuele aanpassing van de planning zodat er een goede planning ligt waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> Lezen van bestek en tekeningen Plannen
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.	

Kerntaak 6 Organiseert en begeleidt werkzaamheden**6.2 werkproces: Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied**

Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van de dagelijkse vaktechnische werkzaamheden en werkt zelf mee. Waar nodig geeft hij instructie en uitleg en lost hij problemen in de directe werkuitvoering op. Hij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat de medewerkers de dagelijkse werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij motiveert en stimuleert medewerkers. De vakbekwaam medewerker doet dit in overleg met zijn leidinggevende en binnen zijn verantwoordelijkheid.		
Gewenst resultaat	Medewerkers weten welke taken ze moeten uitvoeren en hoe deze uitgevoerd moeten worden. Medewerkers werken conform opdracht, voorschriften, procedures en heersende waarden en normen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies en aanwijzingen geven• Functioneren van mensen controleren• Richting geven	Hij geeft duidelijke instructies en aanwijzingen over hoe taken uitgevoerd dienen te worden zodat de medewerkers weten wat de doelen zijn en wat ieders rol is. Daarnaast houdt hij in de gaten of de medewerkers functioneren volgens de gemaakte afspraken, procedures en richtlijnen en corrigeert de medewerkers indien nodig, zodat efficiënt en effectief gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Actief luisteren• Controleren werkzaamheden• Demonstreren in de praktijk• Duidelijk uitleg geven• Enthousiasmeren• Gebruiken communicatiemiddelen• Hanteren van principes van duurzaam ondernemen• Informeren medewerkers• Instrueren van medewerkers• Kennis en toepassen van begeleidingsmethoden• Kennis en toepassen van feedbackmethoden• Kennis en toepassen van gesprekstechnieken• Kennis van de doelgroep• Kennis van kwaliteitsnormen• Kennis van productiviteitsnormen• Sociale vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Motiveren	Hij lost problemen in de directe werkomgeving op, motiveert de medewerkers en zorgt ervoor dat ze met enthousiasme en een positieve instelling werken zodat opgestelde doelstellingen worden gehaald.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Bevorderen van de teamgeest	Hij overlegt over de te nemen maatregelen met zijn leidinggevende als hij niet tevreden is over de houding en het gedrag van medewerkers in zijn directe omgeving.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Hij draagt kennis en expertise op begrijpelijke wijze aan anderen over, toont in de praktijk hoe dingen moeten worden aangepakt en beantwoordt adequaat vragen over het vakspecialisme.	

Kerntaak 6 Organiseert en begeleidt werkzaamheden			
6.3 werkproces: Organiseert materiaal en materieel			
Omschrijving	De vakbekwaam medewerker recreatiebedrijf organiseert de tijdige beschikbaarheid van materiaal en materieel. Hij bestelt, reserveert/roept af machines, materieel, plantmateriaal en overige materialen en zorgt voor een tijdige levering op het werk.		
Gewenst resultaat	Materieel en materiaal is tijdig op de werkplek beschikbaar.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont inzicht in het verloop van de werkzaamheden en regelt alles zodanig dat het materieel en materiaal op het juiste moment beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> Handelen conform bedrijfsrichtlijnen/procedures/wet- en regelgeving Kennis van materieel en materiaal Kennis van opeenvolging van werkzaamheden Kennis van planningssystemen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij bepaalt welk materieel en materiaal benodigd is om de werkzaamheden uit te kunnen voeren, controleert zonodig de werking en zorgt dat ze gebruiksklaar zijn en onderhouden worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij stelt vast welk materieel en materiaal nodig is om de werkzaamheden uit te kunnen voeren en zorgt dat ze gebruiksklaar zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij volgt de procedure bij het reserveren en bestellen van materieel en materiaal.	