



Landelijke  
Kwalificaties MBO

# Leisure & hospitality

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| Crebonummer:      | 22187, 94110, 94120, 94130 |
| Sector:           | recreatie                  |
| Branche:          | recreatie                  |
| Opleidingsdomein: | Toerisme en recreatie      |
| Geldig vanaf:     | 1 augustus 2012            |

## Inhoudsopgave

|  |     |
|--|-----|
| <b>Inleiding</b>   | 3   |
| <b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>  | 4   |
| <b>Deel B: De kwalificaties</b>  | 8   |
| 1 Inleiding  | 8   |
| 2 Algemene informatie  | 8   |
| 2.1 Colofon  | 8   |
| 2.2 Formele vereisten  | 9   |
| 2.3 Typering Beroepengroep   | 10  |
| 2.4 Loopbaanperspectief  | 11  |
| 2.5 Trends en innovaties   | 12  |
| 3 Overzicht van het kwalificatiedossier  | 14  |
| 4 Beschrijving van de kwalificaties  | 16  |
| 4.1 Leisure & hospitality assistant  |     |
| 4.2 Leisure & hospitality host   |     |
| 4.3 Leisure & hospitality executive  |     |
| 5 Beschrijving van de kerntaken  | 23  |
| 5.1 Kerntaak 1: Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie                           |     |
| 5.2 Kerntaak 2: Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten                             |     |
| 5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit  |     |
| 6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices   | 30  |
| 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie | 31  |
| 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten   | 32  |
| 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit                        | 36  |
| <b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>   | 38  |
| 1 Inleiding  | 38  |
| 2 Kwalificaties  | 38  |
| 2.1 Leisure & hospitality assistant  | 39  |
| 2.2 Leisure & hospitality host   | 52  |
| 2.3 Leisure & hospitality executive  | 75  |
| 3 Certificeerbare eenheden   | 114 |
| <b>Deel D: Verantwoording</b>  | 122 |
| 1 Inleiding  | 122 |
| 2 Proces- en inhoudsinformatie   | 123 |
| 2.1 Betrokkenen  | 123 |
| 2.2 Verwantschap   | 124 |
| 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier   | 125 |
| 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen   | 126 |
| 2.5 Discussiepunten  | 131 |
| 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie  | 133 |
| 3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief  | 134 |

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Leisure & hospitality. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

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

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

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

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

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Waar werk je als Leisure & hospitality assistant, host of executive?

Met het diploma Leisure & hospitality assistant, Leisure & hospitality host of Leisure & hospitality executive kun je aan de slag in de recreatiesector.

Je werkt bijvoorbeeld in bedrijven in de sector verblijfsrecreatie, zoals bijvoorbeeld op een camping, een bungalowpark of een groepsaccommodatie. Je kunt ook werken in de sector dagrecreatie. Dan werk je bijvoorbeeld bij een indoor- en outdoorcentrum/sportbedrijf, een attractiepark of een speeltuin.

### Wat voor werk doe je als Leisure & hospitality assistant, host of executive?



#### *De Leisure & hospitality assistant aan het werk*

Als Leisure & hospitality assistant, Leisure & hospitality host of Leisure & hospitality executive heb je verschillende taken. Zo voer je werkzaamheden uit aan bijvoorbeeld de receptie: je ontvangt gasten, geeft informatie, verhuurt en verkoopt. Ook ben je het centrale aanspreekpunt voor de gasten van het bedrijf. Daarnaast ben je bezig met het organiseren en begeleiden van recreatieve activiteiten, zoals bijvoorbeeld: sport- en spel activiteiten, kinderactiviteiten, culturele- en toeristische activiteiten (zoals excursies, wandeltochten), dans- en muziekactiviteiten en feesten. Je hebt te maken met verschillende groepen gasten, zoals kinderen, jongeren, gezinnen en ouderen.

Als Leisure & hospitality host en Leisure & hospitality executive ben je verantwoordelijk voor het organiseren, uitvoeren en begeleiden van een activiteit. Ben je Leisure & hospitality assistant dan help je je collega's hierbij.



#### *De Leisure & hospitality host aan het werk*

Als Leisure & hospitality executive geef je – naast de werkzaamheden zoals hierboven omschreven – leiding aan een groep (recreatie)medewerkers. Afhankelijk van het type organisatie kan de Leisure & hospitality executive ook leidinggeven aan medewerkers van andere diensten binnen de accommodatie, zoals baliemedewerkers. Dit wil zeggen dat je verantwoordelijk bent voor de kwaliteit, de voortgang van de werkzaamheden en de veiligheid van jezelf, je collega's en de gasten.

Als je gaat werken als Leisure & hospitality assistant, Leisure & hospitality host of Leisure & hospitality executive ben je vaak niet alleen werkzaam op afdelingen waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Vaak ben je ook flexibel inzetbaar op andere afdelingen binnen het bedrijf. Denk bijvoorbeeld aan: horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten. Het is belangrijk dat je ook op deze afdelingen eenvoudige werkzaamheden kunt uitvoeren.

### Waar ben je goed in als Leisure & hospitality assistant, host of executive?

Houd je van afwisseling? Heb je er plezier in mensen te vermaken? Vind je het een uitdaging om te verkopen en ben je dienstverlenend en gastgericht ingesteld? Wil je ook graag werken in een omgeving met veel mensen? Dan is het zeker de moeite waard om te kiezen voor een opleiding in de recreatie.

Wanneer je wilt gaan werken als Leisure & hospitality assistant is het belangrijk dat je gastvriendelijk bent en dat je representatief en enthousiast kunt overkomen op de gasten. Daarnaast moet je het leuk vinden om in een team te werken en je collega's te ondersteunen. Ook ben je flexibel en bereid om - als het nodig is - in een ander team of

afdeling in te vallen. Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat je een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebt en kwaliteit en veiligheid belangrijk vindt.

Als Leisure & hospitality host is het belangrijk dat je gastvriendelijk bent en dat je representatief en enthousiast kunt overkomen op de gasten. Je bent een gangmaker en kunt gasten meenemen in jouw eigen enthousiasme. Je kunt goed inschatten wat de gasten leuk of belangrijk vinden en probeert daar in je werk op in te spelen. Ook is het belangrijk dat je commercieel inzicht hebt en graag wilt bijdragen aan een zo goed mogelijk bedrijfsresultaat.

Je kunt zelfstandig werken en daarnaast vind jij werken in een team ook leuk en uitdagend. Ook ben je flexibel en bereid om - als het nodig is - in een ander team of afdeling in te vallen.

Als Leisure & hospitality host ben je bezig met het organiseren van recreatieve activiteiten. Daarom is organisatietalent en creatief en flexibel handelen bij de oplossing van problemen erg belangrijk.

Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat je een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebt en kwaliteit en veiligheid belangrijk vindt.

Als Leisure & hospitality executive moet je naast alles wat hierboven is beschreven ook kunnen leidinggeven. Je bent een voorbeeld voor je collega's en je kunt je verplaatsen in wat de medewerkers belangrijk vinden. Je durft beslissingen te nemen bij het maken van plannen. Daarnaast heb je ook commercieel inzicht nodig voor het maken van plannen, begrotingen, enz.



*De Leisure & hospitality executive aan het werk*

### **HTVF-kwalificatiedossiers**

De kwalificaties Leisure & hospitality assistant, Leisure & hospitality host en Leisure & hospitality executive maken deel uit van de Kenwerk-kwalificatiedossiers (*schema november 2010*).

|          |  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |   |
|----------|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|---|
| NIVEAU 1 |  | Assistent bakker<br>Niveau 1 (90640)   |  | Horeca-<br>assistent<br>Niveau 1 (90660)  |  | Arbeidsmarkt<br>Gekwalificeerd<br>assistent<br>Niveau 1 (90440)  |   |  |  |   |   |
| NIVEAU 2 | Brood en Banket<br>Niveau 2 (94220)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Brood- en banketbakker (94221)</li><li>• Banketbakker (94222)</li></ul>                                       | Medewerker bediening / café-bar<br>Niveau 2 (94140)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Gastheer/-vrouw (94140)</li></ul>   | Kok<br>Niveau 2 (90760)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Kok (90760)</li></ul>   | Fastservice<br>Niveau 2 (94190)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker fastservice (94190)</li></ul>                       |  |  | Sport- en bewegingsbegeleider<br>Niveau 2 (95300)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingsbegeleider (95300)</li></ul>  | Leisure & hospitality<br>Niveau 2 (94110)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality assistant (94110)</li></ul> | Watersport-industrie<br>Niveau 2 (94960)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerker watersportindustrie (94960)</li></ul> | Facilitaire dienstverlener<br>Niveau 2 (94170)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitair medewerker (94170)</li></ul> |   |
|          | Niveau 3 (94230)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Allround broodbakker (94231)</li><li>• Allround banketbakker (94232)</li><li>• Allround brood- en banketbakker (94233)</li></ul> | Niveau 3 (94150)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Bartender (94151)</li><li>• Zelfstandig weekend gastheer/-vrouw (94153)</li></ul>  | Niveau 3 (95420)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Zelfstandig weekend kok (95420)</li></ul>  | Niveau 3 (94200)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• 1e Medewerker fastservice (94200)</li></ul>                                   | Sport en bewegen<br>Niveau 3 (95280)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingsleider (95280)</li></ul>                                  |  | Frontoffice-medewerker<br>Niveau 3 (90620)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie-medewerker (90621)</li><li>• Receptionist (90622)</li></ul>  | Niveau 3 (94120)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality host (94120)</li></ul>                               | Niveau 3 (94970)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Allround medewerker watersportindustrie (94970)</li></ul>                | Reizen<br>Niveau 3 (94090)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Verkoopreizers (94090)</li></ul>                            |   |
| NIVEAU 3 |  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |   |
| NIVEAU 4 | Brood en Banket<br>Niveau 4 (94240)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Patisserie (94241)</li><li>• Leidinggevende ambachtelijke bakkerij (94242)</li></ul>                          | Ondernemer horeca/bakkerij<br>Niveau 4 (90300)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Manager/ondernemer café/bar (90301)</li><li>• Manager/ondernemer fastservice (90302)</li><li>• Manager/ondernemer horeca (90303)</li><li>• Ondernemer bakkerij (90304)</li></ul> | Niveau 4 (94160)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Leidinggevende bediening (94161)</li><li>• Gastronomie/sommelier (94163)</li></ul> | Niveau 4 (95100)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Gespecialiseerd kok (95101)</li><li>• Leidinggevende keuken (95102)</li></ul> | Niveau 4 (95430)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Cateringbeheerder/manager (95431)</li><li>• Manager/bedrijfsleider fastservice (95432)</li></ul> | Niveau 4 (94070)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Hoofd informatie (94071)</li><li>• Frontoffice-manager (94072)</li></ul> | Niveau 4 (95290)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Sport- en bewegingscoördinator/ Bewegingsagoog (95291)</li><li>• Sport- en bewegingscoördinator/BOS-medewerker (95292)</li><li>• Sport- en bewegingscoördinator/ Operationeel sport- en bewegingsmanager (95293)</li><li>• Sport- en bewegingscoördinator/Trainer/coach (95294)</li></ul> | Niveau 4 (94130)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Leisure &amp; hospitality executive (94130)</li></ul>                          | Niveau 4 (94980)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Meewerkend voorman watersportindustrie (94980)</li></ul>                 | Niveau 4 (94100)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Manager verkoop reizen (94100)</li></ul>                              | Niveau 4 (94180)<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitair leidinggevende (94180)</li></ul> |



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Leisure & hospitality assistant*
- *Leisure & hospitality host*
- *Leisure & hospitality executive*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

|                 |   |
|-----------------|---|
| Onder regie van | Kenwerk   |
| Ontwikkeld door | Team Arbeidsmarkt en beroepsontwikkeling  |
| Verantwoording  | Vastgesteld door: Bestuur Kenwerk op advies van de paritaire commissie Toerisme, Reizen en Recreatie(TRR)<br>Op: 15-12-2010<br>Te: Zoetermeer |



## 2.2 Formele vereisten

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Diploma(s)                    | Leisure & hospitality assistant - 2<br>Leisure & hospitality host - 3<br>Leisure & hospitality executive - 4   |
| In- en doorstroomrechten      | Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>  |
| Certificeerbare eenheden      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reception host</li> <li>• Activity host</li> </ul>  |
| Wettelijke beroepsvereisten   | Nee  |
| Branche vereisten             | Nee  |
| Nederlands en rekenen         | In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>  |
| Loopbaan en burgerschap       | Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> .  |
| Bron- en referentiedocumenten | <p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competentieprofielen recreatiebranche, bestaande uit Recreatiemedewerker, Allround recreatiemedewerker, Leidinggevend medewerker recreatie (13-02-2007)</li> </ul> |

## 2.3 Typering beroepengroep

De Leisure & hospitality assistant, host of executive werkt in de sector verblijfsrecreatie (campings, bungalowbedrijven, groepsaccommodaties en gemengde bedrijven) of de sector dagrecreatie (indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven, attractieparken en speeltuinen). De gasten van die bedrijven houden over het algemeen van vermaak, willen geëntertaind worden en hebben behoefte aan recreatieve activiteiten en voorzieningen. In grote bedrijven werkt hij veelal binnen de afdeling sport en recreatie. Bij kleine en middelgrote bedrijven wordt recreatie/animatie vaker ingehuurd of maakt men gebruik van vakantiekrachten die aangestuurd worden door een Leisure & hospitality host of executive. Het werk kan seizoensgebonden zijn. In sommige bedrijven is het een parttime functie.

Het bieden van een aantrekkelijk recreatieaanbod is belangrijk voor met name veel bungalowparken en (grote) campings. Gasten die deze accommodatie bezoeken houden over het algemeen van vermaak, willen geëntertaind worden en hebben behoefte aan een programma van entertainment, uitgebreide recreatieve activiteiten en voorzieningen. Deze bedrijven bieden veelal een groot scala aan activiteiten en programma's.

Het werk van de Leisure & hospitality host of executive bestaat uit het bedenken, organiseren, begeleiden en uitvoeren van tal van recreatieactiviteiten (sport en spel, toeristisch en cultureel, muziek en dans). Hij vervult een belangrijke rol bij de ontvangst van gasten en bij andere frontoffice activiteiten.

De taakinvulling varieert naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. De Leisure & hospitality assistant, host of executive zal daarom vaak inzetbaar zijn op andere diensten binnen de accommodatie (zoals horeca, receptie, winkerverkoop of verhuur). Hij voert daar eenvoudige handelingen uit.

De Leisure & hospitality assistant (niveau 2) heeft een assisterende rol bij de organisatie en uitvoering van recreatieactiviteiten. Hij werkt onder leiding van een Leisure & hospitality host.

De Leisure & hospitality host heeft een aansturende rol ten opzichte van (minder ervaren) medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en overige teamleden. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, collega's en gasten.

De Leisure & hospitality executive geeft daarnaast leiding aan recreatiemedewerkers en/of meerdere recreatieteams, maar voert ook uitvoerende taken uit.

De essentiële beroepshouding voor deze beroepengroep is gastvriendelijk zijn, enthousiast zijn, kunnen omgaan met verschillende groepen mensen, flexibel zijn, kunnen functioneren als teamspeler, kunnen organiseren, in staat zijn om (eenvoudige) problemen op te lossen en kwaliteitsgericht te werken.

## 2.4 Loopbaanperspectief

De **Leisure & hospitality assistant** kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar de functie van Leisure & hospitality host. Hij kan er ook voor kiezen om met zijn diploma op niveau 2 door te stromen naar een niveau 3 opleiding in het mbo. Een logische doorstroom is naar de opleiding Leisure & hospitality host. Maar daarnaast zou hij ook kunnen doorstromen naar andere opleidingen in de sector toerisme en recreatie, zoals bijvoorbeeld Sport- en Bewegingsleider of Medewerker frontoffice.

De **Leisure & hospitality host** kan op de arbeidsmarkt doorgroeien naar de functie van Leisure & hospitality executive. Daarnaast kan hij zijn loopbaan in het buitenland (buitenlandse bungalowparken/campings/pretparken e.d.) voortzetten. Ook kan hij zich verder specialiseren in entertainment en/of activiteitenbegeleiding, maar ook in frontoffice beroepen. Binnen het mbo-onderwijs kan een deelnemer met een diploma Leisure & hospitality doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Een logische doorstroom zou kunnen zijn naar de opleiding Leisure & hospitality executive. Maar daarnaast zou hij ook kunnen doorstromen naar andere opleidingen in de sector toerisme en recreatie, zoals bijvoorbeeld Sport- en Bewegingscoördinator of Hoofd informatie.

De **Leisure & hospitality executive** kan doorgroeien naar de functie van bedrijfsleider, hoofd recreatie of (assistent) manager. De naamgeving van deze functies is afhankelijk van de grootte van het bedrijf. Wat bij het ene bedrijf hoofd recreatie wordt genoemd, kan bij het andere bedrijf een wat andere functie/inhoud/naam hebben. Daartoe kan het zijn dat zowel de functienaam van Leisure & hospitality executive wordt getypeerd als hoofd recreatie, maar dat tegelijkertijd hoofd recreatie - door een ander bedrijf - ook als doorstroommogelijkheid wordt genoemd.

Een deelnemer met een diploma Leisure & hospitality executive kan ook doorstromen naar een AD-programma, zoals bijvoorbeeld Manager recreatie onderneming of een hbo-opleiding, zoals bijvoorbeeld Hoger toeristisch & recreatief onderwijs of Vrijtijdsmanagement.

Voor meer informatie over opleidingen in de recreatie, zie [www.recreatieonderwijs.nl](http://www.recreatieonderwijs.nl)

## 2.5 Trends en innovaties

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

|   |  |
|---|--|
| Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming  | <p>De economische crisis heeft een tweeledige invloed op de toeristische sector. Aan de ene kant komen er minder buitenlandse toeristen naar Nederland. Aan de andere kant kiezen Nederlanders vaker voor een vakantie in eigen land. De gemiddelde besteding per bedrijf neemt echter wel af. (NRIT Onderzoek, 2010).</p> <p>Ecorys ziet op de lange termijn echter volop groeikansen in de toeristische sector. Inkomensgroei en verdergaande individualisering leiden ertoe dat mensen hun vrije tijd intensiever gaan besteden. Daarnaast neemt het aandeel ouderen in de Nederlandse bevolking steeds verder toe. (NRIT Onderzoek, 2010).</p> <p>De arbeidsmarktperspectieven voor Leisure &amp; hospitality assistant, host en executive zijn matig tot voldoende. Alleen voor Leisure &amp; hospitality host zijn de arbeidsmarktperspectieven wat rooskleuriger in de regio's middenwest en zuidwest. (Kenwerk, 2010).</p> <p>De vooruitzichten op leerplaatsen voor de kwalificatie Leisure &amp; hospitality assistant zijn matig tot voldoende. Bij Leisure &amp; hospitality host zijn de vooruitzichten ruim voldoende. Voor de kwalificatie Leisure &amp; hospitality executive variëren de vooruitzichten op leerplaatsen van gering in de regio noord tot ruim voldoende in de regio's oost en zuidwest.</p> <p>Meer informatie over opleidingen en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Rapportage arbeidsmarkt- en onderwijsinformatie' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2010-2011 is vanaf november 2010 te downloaden via <a href="http://www.kenwerk.nl">www.kenwerk.nl</a>. Eerdere publicaties zijn hier ook beschikbaar.</p> |
| Wetgeving en regelgeving                | <p>Een belangrijke ontwikkeling qua wet- en regelgeving is die rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet moet men een calamiteitenplan hebben (dat ook regelmatig geoefend moet worden). Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over de 'claimcultuur'. Dit leidt ertoe dat medewerkers goed op de hoogte moeten zijn van de regels omtrent veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. Daarnaast wordt van medewerkers verantwoordelijkheid verwacht en een grote mate van bewustzijn op het gebied van veiligheid, aansprakelijkheid en milieu.</p>  |
| Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening | <p>Door technologische ontwikkelingen is het mogelijk om verdergaande vormen van belevenis (actie, verwondering) te bieden, waarbij de gast als het ware meegenomen wordt naar een andere wereld. Dit geldt voor zowel pretparken als dierentuinen. Vooralsnog lijkt dit geen grote gevolgen te hebben voor de beroepen in de recreatie.</p> <p>Er zijn een aantal bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen te ontdekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijven vragen in toenemende mate om commercieel ingestelde werknemers.</li> <li>• Bedrijven dienen steeds vernieuwende concepten te bedenken en te ontwikkelen op het gebied van recreatie en entertainment.</li> <li>• Een goede organisatie van de toeristische marketing en promotie is essentieel voor het succes van de toeristische - recreatieve sector. Diverse (overkoepelende) partijen binnen de branche bundelen hun krachten en werken op grote schaal samen.</li> </ul>   |

Door een toegenomen internationalisering wordt de beheersing van vreemde talen steeds belangrijker. Voor een aantal bedrijven in de sector is het wenselijk dat de Engelse en Duitse taal wordt beheerst. Meertaligheid bevordert de arbeidsmarktpositie van de beroepsgroep Leisure & hospitality. Dit vergroot en vergemakkelijkt de mogelijkheden om (tijdelijk) in het buitenland te wonen en werken. Tevens is het voor bedrijven in de branche steeds meer van belang dat de huidige diploma's internationaal erkend worden, met name in andere landen van de Europese Unie.

Samengevat voeden bovenstaande ontwikkelingen een aantal belangrijke ontwikkelingen in de beroepsuitoefening. Van de medewerkers in de recreatiebranche wordt steeds meer een commercieel inzicht gevraagd en daarnaast ook de beheersing van moderne vreemde talen. Gasten willen meer of op een andere manier vermaakt worden. Het bedenken van nieuwe concepten wordt in het beroep steeds belangrijker. Daarnaast zullen medewerkers in steeds groter wordende bedrijven werken of ook vaker over de grens aan het werk gaan.

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

K1: Leisure & hospitality assistant

K2: Leisure & hospitality host

K3: Leisure & hospitality executive

| Kerntaak  | Werkproces   | Kwalificatie |    |    |
|---|--|--------------|----|----|
|   |  | K1           | K2 | K3 |
| <b>Kerntaak 1: Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b> |  |              |    |    |
|   | 1.1 Treedt op als centraal aanspreekpunt   | x            | x  | x  |
|   | 1.2 Voert administratieve handelingen uit aan de balie                           | x            | x  | x  |
|   | 1.3 Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt                 |              | x  | x  |
|   | 1.4 Signaleert en handelt klachten af  | x            | x  | x  |
| <b>Kerntaak 2: Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>   |  |              |    |    |
|   | 2.1 Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                    |              | x  | x  |
|   | 2.2 Stelt een activiteitenprogramma samen  |              | x  | x  |
|   | 2.3 Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit    |              | x  | x  |
|   | 2.4 Organiseert een recreatieve activiteit                                       |              | x  | x  |
|   | 2.5 Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit           | x            | x  | x  |
|   | 2.6 Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten                        | x            | x  | x  |
|   | 2.7 Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit              |              | x  | x  |
|   | 2.8 Zorgt voor de veiligheid van gasten  | x            | x  | x  |
|   | 2.9 Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten                  | x            | x  | x  |
|   | 2.10 Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten                             |              | x  | x  |
|   | 2.11 Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten |              | x  | x  |
|   | 2.12 Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie    | x            | x  | x  |

| Kerntaak   | Werkproces | Kwalificatie   |    |    |
|--|------------|--|----|----|
|  |            | K1   | K2 | K3 |
| <b>Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b> |            |  |    |    |
|  | 3.1        | Maakt een afdelingsplan                                      |    | x  |
|  | 3.2        | Maakt een personeelsplanning                                 |    | x  |
|  | 3.3        | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen          |    | x  |
|  | 3.4        | Zorgt voor inkoop van materialen en middelen                 |    | x  |
|  | 3.5        | Bewaakt budgetten  |    | x  |
|  | 3.6        | Werft en selecteert nieuwe medewerkers                       |    | x  |
|  | 3.7        | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken              |    | x  |
|  | 3.8        | Plant en verdeelt de werkzaamheden                           |    | x  |
|  | 3.9        | Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan              |    | x  |
|  | 3.10       | Motiveert de samenwerking in het team                        |    | x  |
|  | 3.11       | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer |    | x  |
|  | 3.12       | Voert werkoverleg  |    | x  |
|  | 3.13       | Rapporteert aan de ondernemer/ het management                |    | x  |

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Leisure & hospitality assistant*
- *Leisure & hospitality host*
- *Leisure & hospitality executive*



## 4.1 Leisure & hospitality assistant

### Algemene informatie

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Context van de kwalificatie      | De Leisure & hospitality assistant is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men de Leisure & hospitality assistant aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werkt de Leisure & hospitality assistant met name bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen. De Leisure & hospitality assistant is werkzaam op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Hij wordt vaak flexibel ingezet op diverse diensten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten. Het werk kan seizoensgebonden zijn. In sommige bedrijven is het een parttime functie.  |
| Typerende beroepshouding         | Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leisure & hospitality assistant een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn: de Leisure & hospitality assistant is gastvriendelijk en stelt zich in het contact naar de gasten representatief op. Hij kan zich mondeling uitdrukken en laat enthousiasme zien. Daarnaast heeft de Leisure & hospitality assistant een assisterende rol en werkt hij samen in een team. Hij is een teamspeler en kan zich flexibel opstellen in de samenwerking met anderen. Daarnaast is hij bereid om indien nodig ook op andere afdelingen in te vallen. Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat de Leisure & hospitality assistant verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zich bewust is van kwaliteit en veiligheid.  |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 2  |
| Rol en verantwoordelijkheden     | De Leisure & hospitality assistant heeft een assisterende rol en ontvangt instructies en aanwijzingen van zijn leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens standaardprocedures en methoden werkt, die hij - indien nodig - combineert. Hij kan, als de situatie dat vereist, van deze standaardprocedures en methoden afwijken. De manager (bv. Hoofd recreatie) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het recreatieplan). De Leisure & hospitality assistant werkt nauw samen met collega's. Bij de assisterende werkzaamheden ten behoeve van recreatieactiviteiten ontvangt hij gerichte instructies van Leisure & hospitality hosts. De Leisure & hospitality assistant legt verantwoording af aan- en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende.   |
| Complexiteit                     | <p>De Leisure &amp; hospitality assistant voert voornamelijk standaard werkzaamheden uit. De standaard werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld baliewerkzaamheden en het gereed zetten van materialen en middelen voor recreatieactiviteiten. De complexiteit van het werk wordt met name bepaald door de omgang met verschillende doelgroepen. In zijn werkzaamheden moet de Leisure &amp; hospitality assistant zich gastgericht opstellen. Hij moet daarbij kunnen omgaan met verschillende (doelgroepen) mensen, zoals gezinnen met kleine kinderen, pubers etc. Hij kan in zijn werk te maken krijgen met bv. agressie en moet daar adequaat mee kunnen omgaan. Hiervoor zijn goede sociaal-communicatieve vaardigheden van belang. Doordat de Leisure &amp; hospitality assistant (afhankelijk van het type bedrijf) vaak inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is basiskennis toegespitst op het werkgebied vereist.</p> <p>Het niveau dat de Leisure &amp; hospitality assistant moet beheersen om zijn beroep succesvol uit te kunnen voeren, staat weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D. Voor de Leisure &amp; hospitality assistant is een tweede moderne vreemde taal niet van toepassing.</p> |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee   |
| Branche vereisten           | Nee   |
| Nederlands en rekenen       | 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. |
| Moderne vreemde talen       | De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.  |

## 4.2 Leisure & hospitality host

### Algemene informatie

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

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | zijn beroep succesvol uit te kunnen voeren, staat weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.  |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee   |
| Branche vereisten           | Nee   |
| Nederlands en rekenen       | 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. |
| Moderne vreemde talen       | De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.  |

## 4.3 Leisure & hospitality executive

### Algemene informatie

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Context van de kwalificatie      | De Leisure & hospitality executive is werkzaam in de sectoren verblijfsrecreatie en dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Leisure & hospitality executives met name aan bij campings, bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken Leisure & hospitality executives met name bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven, attractieparken en speeltuinen. De Leisure & hospitality executive werkt op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Afhankelijk van het type organisatie kan de Leisure & hospitality executive ook inzetbaar zijn op diverse diensten binnen de organisatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop en/of verhuur van faciliteiten.   |
| Typerende beroepshouding         | Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leisure & hospitality executive een professionele beroepshouding heeft, waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn: de Leisure & hospitality executive is gastvriendelijk, stelt zich in het contact naar de gasten representatief op en kan zich mondeling goed uitdrukken. Hij kan zich inleven in wat de gast wil en probeert daar in zijn dienstverlening bij aan te sluiten. Daarnaast is hij commercieel en probeert in zijn dienstverlening naar de gast ook rekening te houden met het commerciële resultaat van het bedrijf. Hij is een gangmaker en kan gasten meenemen in zijn enthousiasme. De Leisure & hospitality executive kan zelfstandig werken, maar is daarnaast ook een teamspeler. Hij stelt zich flexibel op in de samenwerking met anderen en is bereid om indien nodig ook op andere afdelingen of in een andere team in te vallen. De Leisure & hospitality executive heeft voor het organiseren van recreatieve activiteiten organisatievermogen en doorzettingsvermogen nodig. Hij heeft een probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel in het oplossen van problemen. Omdat bij recreatieve activiteiten veiligheid van groot belang is, is het belangrijk dat de Leisure & hospitality executive verantwoordelijkheidsgevoel heeft en zich bewust is van kwaliteit en veiligheid. Als Leisure & hospitality executive is het daarnaast belangrijk dat hij een commercieel inzicht toont. Dit heeft hij nodig voor het maken van activiteitenplannen en het opstellen van begrotingen, enz. De Leisure & hospitality executive geeft leiding aan collega's, vervult een voorbeeldfunctie en is betrokken bij zijn werk. Als leidinggevende aan een team van medewerkers heeft hij een leidinggevend vermogen nodig. Hij toont empathisch vermogen door zich te verplaatsen in de beleving van zijn medewerkers. Tot slot is het als leidinggevende belangrijk om besluitvaardig te zijn in het nemen van beslissingen. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4   |
| Rol en verantwoordelijkheden     | De Leisure & hospitality executive heeft een uitvoerende rol en is daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werk. Daarnaast heeft hij ook een leidinggevende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, maar daarnaast ook voor de resultaten van het team van medewerkers dat hij aanstuurt. De Leisure & hospitality executive heeft een aansturende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden en de uitvoering van de activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten. De Leisure & hospitality executive zorgt voor de aansturing van medewerkers, maar voert zelf ook uitvoerende recreatiewerkzaamheden uit. De Leisure & hospitality executive draagt zorg voor de afgesproken omzet, is commercieel ingesteld en draagt binnen vastgestelde richtlijnen de budgettaire verantwoordelijkheid. Deze richtlijnen worden vastgesteld door zijn leidinggevende/manager. De Leisure & hospitality executive ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt.  |
| Complexiteit                     | De werkzaamheden van de Leisure & hospitality executive bestaan uit zowel standaard taken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De   |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>standaard werkzaamheden betreffen bijvoorbeeld het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het aansturen van (recreatie) medewerkers, het samenstellen van activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. Afhankelijk van het type organisatie kan de Leisure &amp; hospitality executive inzetbaar zijn op diverse diensten binnen de accommodatie. Van hem wordt verwacht dat hij op al deze plaatsen de standaard handelingen kan uitvoeren en medewerkers kan aansturen. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit, daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten mensen. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is basis- en gespecialiseerde kennis toegespitst op het werkgebied vereist.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive communiceert met klanten, collega's en medewerkers. Het niveau dat de Leisure &amp; hospitality executive moet beheersen om zijn beroep succesvol uit te kunnen voeren, staat weergegeven in paragraaf 2.4 van Deel D.</p> |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee   |
| Branche vereisten           | Nee   |
| Nederlands en rekenen       | 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.   |
| Moderne vreemde talen       | <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels en een MVT naar keuze.</p>   |

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

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

| Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie   | Werkprocessen bij kerntaak 1   |     |                                      |     |  |     |  |     |                                   |
|---|--|-----|--------------------------------------|-----|--|-----|--|-----|-----------------------------------|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Leisure &amp; hospitality assistant, host of executive ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gasten en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt. Hij promoot recreatieve activiteiten door bijvoorbeeld flyers en brochures te verspreiden. De Leisure &amp; hospitality host of executive attendeert daarnaast gasten op aanverwante producten. Hij bespreekt de mogelijkheden binnen het aanbod van activiteiten en faciliteiten met de gast. Hij geeft informatie over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. De Leisure &amp; hospitality executive initieert de promotie van recreatieve activiteiten.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality assistant, host of executive schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek, schrijft gasten in en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijfflijsten en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen met betrekking tot eten e.d.. Hij neemt de (entree)gelden in ontvangst en verwerkt betalingen in het kassasysteem.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive verhuurt of verkoopt daarnaast recreatieve middelen en materialen. Hij stelt facturen op.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive controleert de voorraad van recreatieve materialen en signaleert en voorkomt (dreigende) voorraadtekorten. Hij houdt de voorraad op peil door indien noodzakelijk (extra) materialen te bestellen, waarbij hij gebruik maakt van bestelmethode die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality assistant, host of executive vangt klachten en problemen van gasten op. Hij overlegt met zijn direct leidinggevende of verwijst gasten door naar de juiste persoon of instantie.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive schat daarnaast de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen af en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Hij verwijst bij excessen door volgens bedrijfsrichtlijnen.</p> <p><b>Toelichting:</b></p> <p>De Leisure &amp; hospitality assistant, host of executive is, met name in de uitvoering van frontoffice werkzaamheden, een centraal aanspreekpunt. Hij werkt gastgericht en moet in zijn dienstverlening proberen aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de gasten. Hij werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen en de richtlijnen van ARBO, veiligheid en milieu. Hij staat de gasten in het Nederlands, Engels (of een tweede moderne vreemde taal, bijvoorbeeld Duits) te woord.</p> | <table border="1"> <tr> <td>1.1</td><td>Treedt op als centraal aanspreekpunt</td></tr> <tr> <td>1.2</td><td>Voert administratieve handelingen uit aan de balie</td></tr> <tr> <td>1.3</td><td>Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt</td></tr> <tr> <td>1.4</td><td>Signaleert en handelt klachten af</td></tr> </table> | 1.1 | Treedt op als centraal aanspreekpunt | 1.2 | Voert administratieve handelingen uit aan de balie | 1.3 | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt | 1.4 | Signaleert en handelt klachten af |
| 1.1   | Treedt op als centraal aanspreekpunt   |     |                                      |     |  |     |  |     |                                   |
| 1.2   | Voert administratieve handelingen uit aan de balie   |     |                                      |     |  |     |  |     |                                   |
| 1.3   | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt   |     |                                      |     |  |     |  |     |                                   |
| 1.4   | Signaleert en handelt klachten af  |     |                                      |     |  |     |  |     |                                   |

De Leisure & hospitality assistant heeft een assisterende rol en ontvangt instructies en aanwijzingen van de Leisure & hospitality host of executive. Hij voert vooral werkzaamheden uit volgens standaard procedures. Wanneer er sprake is van meer complexe werkprocessen, zoals het opvangen van klachten, doet hij dit altijd in nauwe samenwerking met zijn leidinggevende.



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

| Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten   | Werkprocessen bij kerntaak 2  |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
|---|---|-----|---|-----|---------------------------------------|-----|---|-----|--|-----|--|-----|---|-----|---|-----|-------------------------------------|-----|---|------|---|------|---|------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive signaleert behoeften met betrekking tot recreatieve activiteiten of evenementen door ontwikkelingen in de markt te volgen, signalen op te vangen tijdens (informeel) contact met de gasten en informatie uit evaluaties onder gasten te analyseren. Hij maakt voorstellen voor recreatieve activiteiten en evenementen, bedenkt acties om de omzet en deelname aan de activiteiten te verhogen of om recreatieve activiteiten te verbeteren. Hij bespreekt deze voorstellen met zijn direct leidinggevende.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive geeft suggesties aan zijn leidinggevende over mogelijke uitvoeringsmogelijkheden en de aanpak van recreatieve activiteiten. Hij stelt (mede) een recreatieprogramma samen voor tal van recreatieve activiteiten die gericht zijn op diverse doelgroepen of werkt bestaande programma's verder uit en hanteert hierbij de bedrijfrichtlijnen. Hij maakt een periodeplanning voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive stelt een draaiboek op voor de organisatie van een (eenvoudige) activiteit, volgens de richtlijnen die in het bedrijf gebruikelijk zijn. Hij beschrijft de activiteit in het draaiboek, brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart en maakt een planning voor de organisatie van de activiteit. Hij houdt rekening met het beschikbare budget en bewaakt dat de begrote kosten het budget niet overschrijden. In het draaiboek beschrijft hij, per activiteit, de handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden. De Leisure &amp; hospitality host bespreekt (concept) draaiboeken met zijn direct leidinggevende.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host of executive hanteert draai- en programmaboeken bij de organisatie van een recreatieve activiteit. Hij controleert de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders en overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten. Hij stelt in overleg met zijn leidinggevende werkschema's en werkroosters op voor de bezetting van het team in relatie tot de uit te voeren recreatieactiviteiten. Hij lost indien nodig eenvoudige problemen met betrekking tot personeelsbezetting op. Hij neemt opties op materialen en middelen, zoals op muziekinstallaties, licht en audiosystemen en sport- en spelattributen en reserveert deze binnen de gemaakte afspraken en beschikbaar gestelde budgetten. Hij ontwikkelt promotiemateriaal om gasten te informeren en attenderen op activiteiten.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality host stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality assistant, host of executive inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden op basis van het draaiboek en overleg met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten, door ter plekke te controleren of alle benodigdheden aanwezig zijn en door te controleren of de materialen en middelen veilig zijn. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij. De Leisure &amp; hospitality host ontvangt indien nodig externen.</p> | <table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Leverd een bijdrage aan het recreatieplan</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Stelt een activiteitenprogramma samen</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit</td></tr> <tr> <td>2.4</td><td>Organiseert een recreatieve activiteit</td></tr> <tr> <td>2.5</td><td>Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit</td></tr> <tr> <td>2.6</td><td>Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten</td></tr> <tr> <td>2.7</td><td>Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit</td></tr> <tr> <td>2.8</td><td>Zorgt voor de veiligheid van gasten</td></tr> <tr> <td>2.9</td><td>Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten</td></tr> <tr> <td>2.10</td><td>Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten</td></tr> <tr> <td>2.11</td><td>Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten</td></tr> <tr> <td>2.12</td><td>Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie</td></tr> </table> | 2.1 | Leverd een bijdrage aan het recreatieplan | 2.2 | Stelt een activiteitenprogramma samen | 2.3 | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit | 2.4 | Organiseert een recreatieve activiteit | 2.5 | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit | 2.6 | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten | 2.7 | Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit | 2.8 | Zorgt voor de veiligheid van gasten | 2.9 | Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten | 2.10 | Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten | 2.11 | Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten | 2.12 | Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie |
| 2.1   | Leverd een bijdrage aan het recreatieplan   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.2   | Stelt een activiteitenprogramma samen   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.3   | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.4   | Organiseert een recreatieve activiteit  |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.5   | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit  |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.6   | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.7   | Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.8   | Zorgt voor de veiligheid van gasten   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.9   | Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.10  | Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.11  | Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten   |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |
| 2.12  | Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie  |     |   |     |                                       |     |   |     |  |     |  |     |   |     |   |     |                                     |     |   |      |   |      |   |      |  |

De Leisure & hospitality assistant, host of executive ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe. De Leisure & hospitality host of executive enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten en op wat zij leuk vinden. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig.

De Leisure & hospitality host of executive bewaakt de kwaliteit (en eventueel het budget) en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij controleert tijdens de uitvoering of recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen en bedrijfsvoorschriften en controleert het functioneren van collega's. Indien nodig spreekt hij collega's hierop aan en corrigeert hij hen. Hij controleert of de gasten zich vermaken. Hij signaleert problemen in de voortgang en bepaalt de actie om het probleem op te lossen. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor technische of logistieke problemen. Hij registreert gegevens aangaande de uitgevoerde activiteiten, ervaringen, voorvallen en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties.

De Leisure & hospitality host stemt bij twijfel af met de leidinggevende.

De Leisure & hospitality assistant, host of executive controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruikmaken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties. De Leisure & hospitality host of executive anticipeert in preventieve zin op risicovolle situaties door gasten aan te spreken op onveilig gedrag. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

De Leisure & hospitality assistant, host of executive onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht aan de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan.

De Leisure & hospitality host of executive evalueert de recreatieve activiteiten en stelt periodieke rapportages op over de uitgevoerde activiteiten. Hij bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met zijn direct leidinggevende of in een teamoverleg. Hij stelt naar aanleiding van de evaluatie richtlijnen op voor verbetering van de kwaliteit van het werk of de recreatieve activiteiten.

De Leisure & hospitality host of executive instrueert en begeleidt minder ervaren collega's in zijn team bij de uit te voeren werkzaamheden. Hij verdeelt de werkzaamheden per recreatieve activiteit en geeft uitleg en werkinstructies aan (minder ervaren) medewerkers of invalkrachten over de uit te voeren werkzaamheden en recreatieve activiteiten. Hij beantwoordt vragen, geeft instructies en feedback. Hij onderhoudt formeel en informeel contact met zijn collega's.

De Leisure & hospitality assistant, host of executive verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst.

**Toelichting:**

De Leisure & hospitality assistant, host of executive organiseert, begeleidt en bewaakt activiteiten. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spel activiteiten, kindactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (zoals excursies, wandeltochten), dans- en muziekactiviteiten en feesten. Deze activiteiten zijn gericht op verschillende doelgroepen, zoals kinderen, jongeren, gezinnen en ouderen.

De Leisure & hospitality assistant heeft hierbij vooral een assisterende rol en ontvangt instructies en aanwijzingen van de Leisure & hospitality host of executive.

### 5.3 Kerntaak 3: Geeft leiding en voert beheerstaken uit

| Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit  | Werkprocessen bij kerntaak 3 |  |
|---|------------------------------|--|
| <p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de recreatiebranche en in de samenleving en gaat na wat voor 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, 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 ondernemer.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive 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 de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van recreatieve activiteiten. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor recreatieve activiteiten.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van recreatieve 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 in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, neemt maatregelen om kosten te besparen en/of spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive 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. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures.</p> <p>De Leisure &amp; hospitality executive voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert 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 besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor</p> | 3.1                          | Maakt een afdelingsplan                                      |
|   | 3.2                          | Maakt een personeelsplanning                                 |
|   | 3.3                          | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen          |
|   | 3.4                          | Zorgt voor inkoop van materialen en middelen                 |
|   | 3.5                          | Bewaakt budgetten  |
|   | 3.6                          | Werft en selecteert nieuwe medewerkers                       |
|   | 3.7                          | Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken              |
|   | 3.8                          | Plant en verdeelt de werkzaamheden                           |
|   | 3.9                          | Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan              |
|   | 3.10                         | Motiveert de samenwerking in het team                        |
|   | 3.11                         | Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer |
|   | 3.12                         | Voert werkoverleg  |
|   | 3.13                         | Rapporteert aan de ondernemer/ het management                |

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

De Leisure & hospitality executive plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en 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. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

De Leisure & hospitality executive informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert (lerende) medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.

De Leisure & hospitality executive besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevenden en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim.

De Leisure & hospitality executive 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 of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

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

De Leisure & hospitality executive maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.

#### Toelichting:



























De Leisure & hospitality executive geeft leiding aan een team van Leisure & hospitality assistants en hosts en voert daarnaast een aantal beheerstaken uit.

De recreatiebranche kenmerkt zich door veel seizoensgebonden activiteiten. De Leisure & hospitality executive heeft daarom vaak naast een aantal Recreatiemedewerkers te maken met hulp- en vakantiekrachten.





























































## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

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














## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie













| Kerntaak 1<br>Voert frontoffice activiteiten uit<br>in de recreatieaccommodatie |  | 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                      |   |  |  |
|   |  | Beoordelen 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   | Treedt op als centraal aanspreekpunt                         |                                      |           |            |  |                           |                             |                              |                           |   |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |      |   |  |                                     |  |                               |                                     |                        |   |  |  |
| 1.2   | Voert administratieve handelingen uit aan de balie           |                                      |           |            |  |                           |                             |                              |                           |   |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |  |   |  |                                     |  |                               |                                     |                        |   |  |  |
| 1.3   | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt |                                      |           |            |  |                           |                             |                              |                           |   |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |  |   |  |                                     |  |                               |                                     |                        |   |  |  |
| 1.4   | Signaleert en handelt klachten af                            |                                      |           |            |   |                           |                             |                              |                           |   |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |   |   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |   |  |  |








## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                           |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |   |             |   |       |   |   |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |
|--|---|--|-----------|------------|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|---|---------------------------|---|---|---|-------------|---|-------|---|---|-------------------|---|---|----------------------|-------------------------------|---|---|--|
|  |   | A                                      | B         | C          | D                        | E   | F                           | G                            | H                         | I   | J                         | K   | L   | M   | N           | O   | P     | Q   | R   | S                 | T   | U   | V                    | W                             | X   | Y   |  |
|  |   | Be beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren   | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen  | Materialen en middelen inzetten   | Analyseren  | Onderzoeken | Creëren en innoveren  | Leren | Plannen en organiseren  | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten   | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen  | Omgaan met verandering en aanpassen   | Omgaan met tegenslag | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen   | Bedrijfsmatig handelen  |  |
| Werkprocessen  |   |  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |   |             |   |       |   |   |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |
| 2.1  | Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                 |  |           |            |                          |       |                             |                              |                           |   |                           |       |   |   |             |   |       |   |       |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |
| 2.2  | Stelt een activiteitenprogramma samen                                     |  |           |            |                          |       |                             |                              |                           |   |                           |       |   |   |             |   |       |   |   |                   |       |   |                      |                               |   |   |  |
| 2.3  | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit |  |           |            |                          |       |                             |                              |                           |   |                           |       |   |   |             |   |       |   |       |                   |   |       |                      |                               |   |   |  |
| 2.4  | Organiseert een recreatieve activiteit                                    |  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |   |             |   |       |   |   |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |
| 2.5  | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit        |  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |   |             |   |       |   |   |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |
| 2.6  | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten                     |  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |   |             |   |       |   |   |                   |   |   |                      |                               |   |   |  |


















































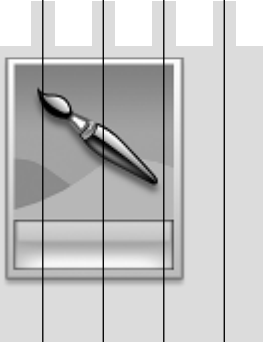
















| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties  |   |   |                          |   |                             |                              |   |             |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |   |   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |
|--|---|---|---|---|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---|-------------|---------------------------|---|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|---|---|---|---|-------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A   | B   | C   | D                        | E   | F                           | G                            | H   | I           | J                         | K   | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q   | R   | S   | T   | U                                   | V   | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beoordelen en activiteiten initiëren  | Aansturen   | Begeleiden  | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden   | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen  | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren  | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren   | Instructies en procedures opvolgen  | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan  | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |   |   |   |                          |   |                             |                              |   |             |                           |   |                                 |            |             |                      |       |   |   |   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |
| 2.7  | Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit |    |    |  |                          |   |                             |                              |  |             |                           |    |                                 |            |             |                      |       |  |   |   |  |                                     |  |                               |                                     |                        |
| 2.8  | Zorgt voor de veiligheid van gasten                             |  |  |   |                          |  |                             |                              |   |             |                           |  |                                 |            |             |                      |       |   |   |  |   |                                     |   |                               |                                     |                        |

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties  |           |            |   |   |   |   |   |             |   |   |                                 |            |             |   |       |                        |   |                   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |
|--|---|---|-----------|------------|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---------------------------------|------------|-------------|---|-------|------------------------|---|-------------------|---|-------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A   | B         | C          | D   | E   | F   | G   | H   | I           | J   | K   | L                               | M          | N           | O   | P     | Q                      | R   | S                 | T   | U                                   | V   | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beslissen en activiteiten initiëren   | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen  | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen   | Relaties bouwen en netwerken  | Overtuigen en beïnvloeden   | Presenteren | Formuleren en rapporteren   | Vakdeskundigheid toepassen  | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren  | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen  | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan  | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |   |           |            |   |   |   |   |   |             |   |   |                                 |            |             |   |       |                        |   |                   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |
| 2.9  | Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten |  |           |            |  |    |  |  |  |             |   |  |                                 |            |             |   |       |                        |   |                   |  |                                     |  |                               |                                     |                        |
| 2.10   | Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten             |   |           |            |   |  |   |   |   |             |  |   |                                 |            |             |  |       |                        |   |                   |   |                                     |   |                               |                                     |                        |

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |            |             |                      |       |   |   |   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|--|---|---|-----------|------------|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|---|---------------------------|---|---|------------|-------------|----------------------|-------|---|---|---|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A   | B         | C          | D                        | E   | F                           | G                            | H                         | I   | J                         | K   | L   | M          | N           | O                    | P     | Q   | R   | S   | T                                  | U                                   | V                            | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beslissen en activiteiten initiëren   | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren   | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen  | Materialen en middelen inzetten   | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren  | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren   | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |   |           |            |                          |   |                             |                              |                           |   |                           |   |   |            |             |                      |       |   |   |   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.11   | Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten |  |           |            |                          |   |                             |                              |                           |  |                           |   |   |            |             |                      |       |  |   |   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.12   | Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie    |   |           |            |                          |  |                             |                              |                           |   |                           |  |  |            |             |                      |       |   |   |  |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |

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

| Kerntaak 3<br>Geeft leiding en voert<br>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<br>initieren  | Aansturen   | Begeleiden  | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en<br>netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren   | Vakdeskundigheid toepassen  | Materialen en middelen<br>inzetten  | Analyseren   | Onderzoeken   | Creëren en innoveren  | Leren | Plannen en organiseren  | Op de behoeften en verwach-<br>tingen van de "klant" richten                          | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures<br>opvolgen   | Omgaan met verandering en<br>aanpassen  | Omgaan met tegenslag  | Gedrevenheid en ambitie<br>tonen | Ondernemend en<br>commercieel handelen  | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |   |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |             |   |   |   |  |   |   |       |   |   |                   |   |   |   |                                  |   |                        |
| 3.1  | Maakt een afdelingsplan                                   |    |   |   |                          |    |                             |                                 |                           |             |    |    |   |  |   |   |       |  |   |                   |   |   |   |                                  |  |                        |
| 3.2  | Maakt een<br>personeelsplanning                           |   |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |             |    |    |   |  |   |   |       |  |   |                   |   |   |   |                                  |   |                        |
| 3.3  | Maakt analyses voor<br>begrotingen en doet<br>voorstellen |   |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |             |    |    |   |   |   |   |       |   |   |                   |   |   |   |                                  |   |                        |
| 3.4  | Zorgt voor inkoop van<br>materialen en middelen           |   |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |             |   |   |   |   |    |   |       |   |   |                   |  |    |   |                                  |   |                        |
| 3.5  | Bewaakt budgetten   |   |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |             |   |   |   |  |   |   |       |   |   |                   |   |   |   |                                  |   |                        |
| 3.6  | Werft en selecteert nieuwe<br>medewerkers                 |  |  |   |                          |  |                             |                                 |                           |             |  |  |   |  |   |   |       |   |   |                   |   |  |  |                                  |   |                        |
| 3.7  | Voert functionerings- en<br>beoordelingsgesprekken        |   |  |  |                          |   |                             |                                 |                           |             |   |  |  |  |  |  |       |   |   |                   |   |  |  |                                  |   |                        |
| 3.8  | Plant en verdeelt de<br>werkzaamheden                     |   |  |  |                          |   |                             |                                 |                           |             |   |  |  |  |   |   |       |   |  |                   |   |  |  |                                  |   |                        |

| Kerntaak 3<br>Geeft leiding en voert<br>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<br>initieren | Aansturen   | Begeleiden  | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen   | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en<br>netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren   | Formuleren en rapporteren   | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen<br>inzetten  | Analyseren  | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren  | Op de behoeften en verwach-<br>tingen van de "klant" richten                          | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures<br>opvolgen | Omgaan met verandering en<br>aanpassen | Met druk en tegenslag<br>omgaan | Gedrevenheid en ambitie<br>tonen | Ondernemend en<br>commercieel handelen  | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |  |  |   |   |                          |   |                             |                                 |                           |   |   |                            |   |   |             |                      |       |   |   |                   |                                       |  |                                 |                                  |   |                        |
| 3.9  | Begeleidt medewerkers en<br>stuurt medewerkers aan                 |  |    |   |                          |  |                             |                                 |                           |   |    |                            |    |   |             |                      |       |   |   |                   |                                       |  |                                 |                                  |   |                        |
| 3.10   | Motiveert de samenwerking<br>in het team                           |  |   |  |                          |  |                             |                                 |                           |   |   |                            |   |   |             |                      |       |   |   |                   |                                       |  |                                 |                                  |   |                        |
| 3.11   | Bewaakt en evalueert<br>processen en procedures<br>op de werkvloer |  |  |   |                          |   |                             |                                 |                           |   |   |                            |  |   |             |                      |       |   |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |   |                        |
| 3.12   | Voert werkoverleg  |  |  |   |                          |  |                             |                                 |                           |  |  |                            |   |   |             |                      |       |  |   |                   |                                       |  |                                 |                                  |   |                        |
| 3.13   | Rapporteert aan de<br>ondernemer/ het<br>management                |  |   |   |                          |  |                             |                                 |                           |   |  |                            |   |  |             |                      |       |   |   |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

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

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

### **2. Kwalificaties**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

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

## 2.1 Leisure & hospitality assistant

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

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

| Kerntaak 1<br>Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie |  | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|--|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|  |  | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|  |  | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen  |  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 1.1  | Treedt op als centraal aanspreekpunt                         |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | x           |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        | x   |                   |                                    |
| 1.2  | Voert administratieve handelingen uit aan de balie           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            | x                               |            |             |                      |       |                        |   | x                 |                                    |
| 1.3  | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 1.4  | Signaleert en handelt klachten af                            |                                     |           |            |                          | 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 Leisure & hospitality assistant**

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>   |   |   |
|--|---|---|
| <b>1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>  |   |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality assistant ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gast en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt. Hij promoot recreatieve activiteiten door bijvoorbeeld flyers en brochures te verspreiden. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De wensen en behoeften van de gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben een passend advies gekregen en zijn geïnformeerd over de activiteiten en faciliteiten die het bedrijf of de omgeving biedt. Hij heeft (specifieke) recreatieve activiteiten gepromoot.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: omgeving</li> <li>K: producten</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: verkooptechnieken</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> </ul> | <b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>  | Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet hen hartelijk, staat hen vriendelijk te woord en geeft hen de nodige aandacht, door hen op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op hun vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat zij goed geïnformeerd worden en zich goed geholpen voelen. |
|  | <b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>  | Luistert naar de gasten en vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen, geeft duidelijk aan wat er wel en niet mogelijk is op de accommodatie en is erop gericht zoveel mogelijk proactief aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen.  |



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

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality assistant schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek, schrijft gasten in en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijflijsen en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen m.b.t. eten e.d.. Hij neemt de (entree)gelden in ontvangst en verwerkt betalingen in het kassasysteem. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Gasten zijn ingeschreven op de accommodatie of voor activiteiten en boekingen en reserveringen zijn gemaakt en verwerkt in het administratieve systeem. Gastgegevens zijn geregistreerd. Entreegelden zijn in ontvangst genomen en betalingen zijn verwerkt in het kassasysteem.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: omgeving</li><li>• K: opstellen van facturen</li><li>• K: procedures m.b.t. bijvoorbeeld reserveringen of betalingen.</li><li>• K: producten</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: verkooptechnieken</li><li>• V: ICT-systeem</li><li>• V: werken met kassasystemen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Engels: schrijven</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li></ul> | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>   | Zet de computer, kassasysteem, boekings- en/of reserveringssysteem effectief in bij het reserveren, inschrijven van gasten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.                  |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Werkt nauwkeurig volgens de richtlijnen en procedures van het bedrijf bij verwerken en registeren van gegevens van de gasten, zodat reserveringen, gegevens van gasten en betalingen correct worden verwerkt. |

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>  |  |  |
|---|--|--|
| <b>1.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af</b>  |  |  |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality assistant vangt klachten en problemen op van gasten. Hij is niet zozeer zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klachten. Hij overlegt met zijn direct leidinggevende over de ontvangen klacht of het probleem en verwijst de gasten door naar de juiste persoon of instantie. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De klacht is opgevangen. De Leisure & hospitality assistant heeft overleg gevoerd met zijn direct leidinggevende. De gasten zijn doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: klachtenprocedures</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>   | Roept tijdig de hulp in van anderen en overlegt over de afhandeling van de klacht of het probleem, zodat deze correct kan worden afgehandeld of doorverwezen.                                  |
|   | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>  | Neemt klachten van gasten serieus, door met een geïnteresseerde houding naar hen te luisteren, door te vragen en zo nodig te verwijzen naar een collega, zodat de gasten zich geholpen voelen. |

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

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

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  | U                                   | V                            | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.1  | Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                 |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.2  | Stelt een activiteitenprogramma samen                                     |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.3  | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.4  | Organiseert een recreatieve activiteit                                    |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.5  | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit        |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           |                            | x                               |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.6  | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten                     |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           | x           |                           |                            | x                               |            |             |                      |       |                        | x   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  | U                                   | V                            | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.7  | Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit             |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.8  | Zorgt voor de veiligheid van gasten   |                                     |           |            | X                        |                           |                             |                              |                           |             | X                         |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   | X                 |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.9  | Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten                 | X                                   |           |            | X                        | X                         |                             |                              |                           |             | X                         |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   | X                 |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.10   | Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten                             |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.11   | Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.12   | Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie    |                                     |           |            |                          | 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 Leisure & hospitality assistant**

| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>  |   |   |
|---|---|---|
| <b>2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality assistant inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden op basis van het draaiboek en overleg met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten, door ter plekke te controleren of alle benodigdheden aanwezig zijn en door te controleren of de materialen en middelen veilig zijn. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Hij controleert inschrijflijsen voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij. Bij dit alles houdt hij nauw contact met zijn collega's en volgt hij hun aanwijzingen en instructies op. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Er is overleg gevoerd met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en het draaiboek is geraadpleegd. De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Inschrijflijsen zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul> | <b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>   | Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.  |
|   | <b>Materialen en middelen inzetten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>  | Zet in opdracht van een collega recreatieve materialen en middelen klaar die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij hiermee zorgvuldig omgaat, zodat hij de kwaliteit en de veiligheid kan controleren.  |
|   | <b>Plannen en organiseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>  | Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij (eenvoudige) problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit en de recreatieve activiteit op tijd kan starten. |
|   | <b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>  | Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt de stappen uit het draaiboek bij het treffen van voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo toe, zodat de  |

|  |
|--|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b> |
|--|

|   |
|---|
| <b>2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit</b> |
|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | veiligheid van materialen en middelen gewaarborgd wordt. |
|--|--|--|

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality assistant ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij assisteert de Leisure & hospitality host bij de begeleiding van gasten en demonstreert activiteiten indien nodig en maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: recreatieve materialen en middelen</li><li>• K: veiligheidsvoorschriften</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>  | Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen, zodat de verschillende werkzaamheden van een ieder op elkaar zijn afgestemd en problemen worden opgelost.                                    |
|   | Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li></ul>  | Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep, straalt enthousiasme uit en brengt zaken op een enthousiaste wijze, zodat hij de aandacht voor de activiteit trekt en behoudt en hierdoor een ontspannen sfeer creëert. |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>  | Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in bij de recreatieve activiteit.   |
|   | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>  | Checkt regelmatig of gasten nog tevreden zijn en signaleert ongenoegen van gasten en onderneemt zo nodig actie door tijdig van activiteit te switchen of de activiteit aan te passen, zodat de tevredenheid van gasten behouden blijft.  |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>   | Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.  |

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

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality assistant controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruik maken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De Leisure & hospitality assistant heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bedrijfsrichtlijnen</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: veiligheidsvoorschriften</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>   | Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over risicovolle situaties om ervoor te zorgen dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt, en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders, zodat op risicovolle situaties preventief kan worden gereageerd.  |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Gevoel voor ruimte en richting tonen</li></ul>  | Observeert vanaf verschillende posities de gasten, verdeelt daarbij de aandacht over de verschillende gasten, herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen t.b.v. de veiligheid, zodat een veilige recreatieomgeving gewaarborgd is. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>  | Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het houden van toezicht zodat de veiligheid van gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties.  |



**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality assistant onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht aan de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality assistent heeft eerste hulp verleend bij ongelukken, incidenten en calamiteiten. De gasten voelen zich geholpen en serieus genomen. Indien nodig is extra hulp ingeroepen van leidinggevende, collega's of hulpdiensten. Alle voorvallen zijn geregistreerd.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten</li><li>K: hygiëne</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: (preventieve) hulpverlening</li><li>V: levensreddende handelingen</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li></ul> | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Acties en activiteiten initiëren</li></ul>   | Treedt actief en kalm op bij calamiteiten en neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, om hulpverlening op gang te brengen en panieksituaties te voorkomen.  |
|  | Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"><li>Inleven in andermans gevoelens</li><li>Bezorgdheid tonen voor anderen</li></ul>  | Toont zijn bezorgdheid aan de gasten en geeft aandacht aan de zorgen of fysieke klachten die door hen worden geuit zodat zij zich geholpen en serieus genomen voelen.  |
|  | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>  | Roept tijdig de hulp in van leidinggevende of collega's, maakt melding van belangrijke zaken en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden, zodat de collega's voldoende geïnformeerd zijn over de situatie en toezicht op de activiteiten gehandhaafd blijft. Indien nodig schakelt hij tevens hulpdiensten in. |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Verleent eerste hulp bij ongelukken, let bij wondverzorging op hygiëne, zodat infecties worden voorkomen en/of verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijvoorbeeld reanimatie).   |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | Kent de inhoud van het calamiteitenplan en handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures hieruit bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult, volgens procedures en instructies   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>     |  |   |
| <b>2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten</b> |  |   |
|  |  | van zijn direct leidinggevende, het ongevallenformulier in. |

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

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality assistant verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | (Kleine) storingen/defecten zijn gesignaleerd en gerepareerd of doorgegeven aan de verantwoordelijke persoon/dienst.<br><br>De veiligheid van de recreatieaccommodatie is gewaarborgd.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: ARBO-richtlijnen</li><li>• K: het kwaliteitssysteem</li><li>• K: het schoonmaakplan</li><li>• K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen)</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Engels: schrijven</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>   | Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.   |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>   | Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of bepaalt dat hij de technische dienst moet inschakelen, zodat de veiligheid van de recreatieaccommodatie gewaarborgd blijft.                             |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>  | Kiest de materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie, zodat de recreatieaccommodatie schoon en veilig is.   |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | Maakt gebruik van het schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen, zodat de veiligheid van zichzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen. |

## 2.2 Leisure & hospitality host

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

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

| Kerntaak 1<br>Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie |  | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|--|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|  |  | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|  |  | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen  |  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 1.1  | Treedt op als centraal aanspreekpunt                         |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | X           |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        | X   |                   |                                    |
| 1.2  | Voert administratieve handelingen uit aan de balie           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | X                         |                            | X                               |            |             |                      |       |                        |   | X                 |                                    |
| 1.3  | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           | X                          |                                 |            |             |                      |       | X                      |   | X                 |                                    |
| 1.4  | Signaleert en handelt klachten af                            |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | X                      |   | X                 |                                    |

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Leisure & hospitality host**

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>  |  |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gasten en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt en aanverwante producten. Hij bespreekt de mogelijkheden binnen het aanbod van activiteiten en faciliteiten met de gast. Hij geeft informatie over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij promoot recreatieve activiteiten door bijvoorbeeld flyers en brochures te verspreiden. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De wensen en behoeften van de gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben een passend advies gekregen en zijn geïnformeerd over de activiteiten en faciliteiten die het bedrijf of de omgeving biedt en over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij heeft (specifieke) recreatieve activiteiten gepromoot en heeft commerciële kansen aangegrepen om bij te dragen aan bijverkoop.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: omgeving</li> <li>K: producten</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: verkooptechnieken</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | <b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>   | Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet hen hartelijk, staat hen vriendelijk te woord en geeft hen de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op hun vragen, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat zij goed geïnformeerd worden en zich goed geholpen voelen. |
|  | <b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | Hij benut commerciële kansen door gasten proactief te benaderen voor specifieke activiteiten of aanverwante producten, waardoor hij bijdraagt aan bijverkoop en/of de promotie van recreatieve activiteiten van de accommodatie.  |
|  | <b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>   | Luistert naar de gasten en vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen, geeft duidelijk aan wat er wel en niet mogelijk is op de accommodatie en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen.  |

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

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek, verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen, schrijft gasten in en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijflieden en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen met betrekking tot eten e.d.. Hij neemt de (entree)gelden in ontvangst, stelt facturen op en verwerkt betalingen in het kassasysteem. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Gasten zijn ingeschreven op de accommodatie. Gastgegevens zijn geregistreerd. Materialen en middelen zijn verhuurd of verkocht, gasten zijn ingeschreven voor activiteiten en boekingen en reserveringen zijn gemaakt. Entreegelden zijn in ontvangst genomen en betalingen zijn verwerkt in het kassasysteem en indien nodig zijn facturen opgesteld.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: omgeving</li><li>• K: opstellen van facturen</li><li>• K: procedures voor het verwerken van reserveringen</li><li>• K: producten</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: verkooptechnieken</li><li>• V: ICT-systeem</li><li>• V: werken met kassasystemen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li></ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>   | Verwerkt en registreert gegevens van de gasten nauwkeurig en volledig in het administratieve systeem en stelt op basis hiervan facturen op.  |
|  | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>  | Zet de computer, kassasysteem, boekings- en/of reserveringssysteem effectief in bij het reserveren, inschrijven van gasten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.   |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | Werkt volgens de richtlijnen en procedures van het bedrijf bij het uitvoeren van administratieve handelingen zodat reserveringen, gegevens van gasten, verhuur van recreatieve materialen en middelen en betalingen correct worden verwerkt. |

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>  |  |   |
|---|--|---|
| <b>1.3 werkproces: Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt</b>   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host controleert de voorraad van recreatieve materialen en signaleert en voorkomt (dreigende) voorraadtekorten. Hij houdt de voorraad op peil door indien noodzakelijk (extra) materialen te bestellen, waarbij hij gebruik maakt van bestelmethoden die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Er zijn voldoende recreatieve materialen beschikbaar. Indien nodig zijn extra recreatieve materialen besteld.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: administratieve systeem</li> <li>K: bestelprocedures</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul> | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>   | Beoordeelt op basis van de voorraadadministratie en reserveringen of er voldoende materialen beschikbaar zijn en voorkomt tijdig dreigende voorraadtekorten, zodat indien nodig extra materialen besteld kunnen worden. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>  | Stelt vast welke recreatieve materialen nodig zijn voor de verhuur en verkoop en bestelt indien nodig extra materialen, zodat de voorraad op peil blijft en er voldoende recreatieve middelen beschikbaar zijn.         |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>  | Maakt bij het bestellen van recreatieve materialen gebruik van de in het bedrijf gebruikelijke bestelmethoden en -procedures.   |

## Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie

### 1.4 werkproces: Signaleert en handelt klachten af

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host vangt klachten en problemen van gasten op. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij overlegt met zijn direct leidinggevende en gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen af en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst gasten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De klacht is opgevangen. De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met zijn direct leidinggevende. De klacht is afgehandeld of doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: klachtenprocedures</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>  | Raadpleegt zijn direct leidinggevende indien nodig en bespreekt de afhandeling of de mogelijke oplossing voordat tot afhandeling van de klacht wordt overgegaan, zodat een passende oplossing kan worden voorgedragen en de klacht correct wordt afgehandeld.   |
|   | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Gevoelens onder controle houden</li> </ul>  | Voelt zich niet persoonlijk aangevallen bij het aannemen van de klacht en houdt gevoelens en emoties onder controle in moeilijke situaties, zodat hij effectief kan blijven presteren.  |
|   | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>   | Signaleert en onderzoekt klachten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen en zich in het standpunt van de gast te verplaatsen, zodat problemen van gasten prioriteit krijgen en gasten zich serieus genomen voelen, waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.  |



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

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

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en<br>begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|---|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|   |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|   |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen   |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 2.1   | Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                 |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             | x                    |       |                        | x   |                   |                                    |
| 2.2   | Stelt een activiteitenprogramma samen                                     |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             |                      | x     |                        |   | x                 |                                    |
| 2.3   | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             | x                         |                            | x                               |            |             |                      | x     |                        |   | x                 |                                    |
| 2.4   | Organiseert een recreatieve activiteit                                    |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             | x                         |                            |                                 |            |             |                      | x     |                        |   | x                 |                                    |
| 2.5   | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit        |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           |                            | x                               |            |             |                      | x     |                        |   | x                 |                                    |
| 2.6   | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten                     |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           | x           |                           | x                          | x                               |            |             |                      |       |                        | x   |                   | x                                  |

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en<br>begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                           |           |            |                          |                           |                             |                                 |                           |             |                           |                            |                                    |            |             |                      |       |                        |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
|---|---|--|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|--|-------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------|
|   |   | A                                      | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                               | H                         | I           | J                         | K                          | L                                  | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R  | S                 | T                                     | U                                      | V                               | W                                | X                                      | Y                      |
|   |   | Beslissen en activiteiten<br>initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en<br>netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen<br>inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach-<br>tingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures<br>opvolgen | Omgaan met verandering en<br>aanpassen | Met druk en tegenslag<br>omgaan | Gedrevenheid en ambitie<br>tonen | Ondernemend en<br>commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen   |   |  |           |            |                          |                           |                             |                                 |                           |             |                           |                            |                                    |            |             |                      |       |                        |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 2.7   | Bewaakt de voortgang en<br>kwaliteit van de recreatieve<br>activiteit             |  | x         |            |                          | x                         |                             |                                 |                           |             |                           | x                          |                                    |            |             |                      |       | x                      |  |                   | x                                     |  | x                               |                                  |  |                        |
| 2.8   | Zorgt voor de veiligheid van<br>gasten  |  | x         |            |                          | x                         |                             |                                 |                           |             |                           | x                          |                                    |            |             |                      |       |                        |  | x                 |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 2.9   | Onderneemt actie bij<br>ongelukken, incidenten en<br>calamiteiten                 | x                                      |           |            | x                        | x                         |                             |                                 |                           |             |                           | x                          |                                    |            |             |                      |       |                        |  | x                 |                                       | x                                      |                                 |                                  |  |                        |
| 2.10  | Evalueert en verbetert<br>recreatieve activiteiten                                |  |           |            |                          | x                         |                             |                                 |                           |             | x                         |                            |                                    |            |             | x                    |       |                        |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 2.11  | Verdeelt werkzaamheden en<br>instrueert collega's bij<br>recreatieve activiteiten |  | x         |            |                          |                           |                             |                                 |                           |             |                           |                            |                                    |            |             |                      |       | x                      |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 2.12  | Verricht<br>opruimwerkzaamheden en<br>maakt schoon in de<br>recreatieaccommodatie |  |           |            |                          | 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 Leisure & hospitality host**

| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan</b>   |  |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host signaleert behoeften met betrekking tot recreatieve activiteiten of evenementen, door ontwikkelingen in de markt te volgen, signalen op te vangen tijdens (informeel) contact met de gasten en informatie uit evaluaties onder gasten te analyseren. Hij maakt voorstellen voor recreatieve activiteiten en evenementen, bedenkt acties om de omzet en deelname aan de activiteiten te verhogen of om recreatieve activiteiten te verbeteren. Hij bespreekt deze voorstellen met zijn direct leidinggevende. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality host heeft behoeften, trends en ontwikkelingen en verbeterpunten vertaalt naar voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten of evenementen of aanpassingen van bestaande activiteiten of evenementen. De Leisure & hospitality host heeft deze voorstellen besproken met zijn leidinggevende. Hij heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het recreatieplan of de aanpassing ervan.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: activiteiten</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>   | Legt voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen voor aan zijn leidinggevende en bespreekt deze, zodat hij een bijdrage heeft geleverd aan het recreatieplan.   |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>   | Bedenkt, op basis van zijn kennis over recreatieve activiteiten, nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen of acties om recreatieve activiteiten te verbeteren, zodat het recreatieplan hierop aangepast kan worden.     |
|  | Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>  | Toont creativiteit en ziet mogelijkheden voor verandering en verbetering, bedenkt en introduceert (nieuwe) recreatieactiviteiten en toont initiatief door realistische voorstellen te doen ten behoeve van het recreatieplan. |
|  | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>   | Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt kansen naar acties en doet een voorstel om omzet en deelname aan recreatieve activiteiten te verhogen.   |
|  | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>  | Signaleert behoeften van gasten tijdens (informeel) contact en is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de gast te voldoen, door behoeften te vertalen naar (nieuwe) activiteiten of evenementen.             |

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

### 2.2 werkproces: Stelt een activiteitenprogramma samen

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host geeft suggesties aan zijn leidinggevende over mogelijke uitvoeringsmogelijkheden en de aanpak van recreatieve activiteiten. Hij stelt (mede) een recreatieprogramma samen voor tal van recreatieve activiteiten die gericht zijn op diverse doelgroepen of werkt bestaande programma's verder uit en hanteert hierbij de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt een periodeplanning voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met zijn leidinggevende. Er is een goed afgestemd, commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma opgesteld en uitgewerkt. Er is een periodeplanning gemaakt.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: activiteiten</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: het maken van planningen</li> <li>K: programmeermethodieken</li> <li>K: recreatieprogramma's</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: planningen maken</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>   | Legt plannen en ideeën voor aan zijn leidinggevende en stemt deze af, geeft suggesties over uitvoeringsmogelijkheden van recreatieve activiteiten, voordat hij het recreatieprogramma opstelt.                                     |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>  | Gebruikt zijn kennis over recreatieactiviteiten en programmeermethodieken om recreatieprogramma's samen te stellen of verder uit te werken en periodeplannen te maken.   |
|  | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>   | Zorgt ervoor dat activiteiten in de periodeplanning zijn afgestemd op andere activiteiten en houdt daarbij rekening met de beschikbaarheid van onder andere personeel, materiaal en budget.  |
|  | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt commerciële kansen naar mogelijkheden door (bestaande) recreatieprogramma's (verder) uit te werken, zodat er een commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma wordt ontwikkeld. |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Hanteert bedrijfsrichtlijnen en programmeermethodieken bij het samenstellen van een recreatieprogramma.  |

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

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

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host stelt een draaiboek op voor de organisatie van een (eenvoudige) activiteit, volgens de richtlijnen die in het bedrijf gebruikelijk zijn. Hij beschrijft de activiteit in het draaiboek, brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart en maakt een planning voor de organisatie van de activiteit. Hij houdt rekening met het beschikbare budget en bewaakt dat de begrote kosten het budget niet overschrijden. In het draaiboek beschrijft hij, per activiteit, de handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden. Hij bespreekt (concept) draaiboeken met zijn direct leidinggevende. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De benodigde materialen en middelen zijn in kaart gebracht. Er is een planning gemaakt voor de organisatie van de activiteit. Het budget is bewaakt en niet overschreden. Er is een draaiboek opgesteld, waarin de organisatie van de activiteit beschreven staat. Er heeft afstemming plaatsgevonden met de leidinggevende.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: budgetbewaking</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: plannings maken</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: lezen</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>   | Legt concept draaiboeken voor aan zijn leidinggevende en bespreekt deze, zodat hij eventueel nog wijzigingen kan doorvoeren.  |
|   | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>  | Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken, waarin de organisatie van de activiteit duidelijk beschreven staat.   |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>   | Maakt op basis van de activiteit een keuze in de te gebruiken materialen en middelen en houdt hierbij rekening met de mogelijkheden, beschikbaarheid en kosten van deze materialen en middelen en gebruikt deze op een zo voordelig mogelijke manier, zodat het budget niet wordt overschreden. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | Stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten, schat de benodigde tijd in die nodig is per activiteit maakt een haalbare planning met betrekking tot de organisatie en de uitvoering van de recreatieve activiteiten.         |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma, zodat het draaiboek eenduidig is geformuleerd.  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>   |  |  |
| <b>2.3 werkproces: Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• V: 2e MVT: schrijven</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li></ul> |  |  |

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

### 2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host hanteert draai- en programmaboeken bij de organisatie van een recreatieve activiteit. Hij controleert de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders, overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten. Hij stelt in overleg met zijn leidinggevende werkschema's en werkroosters op voor de bezetting van het team in relatie tot de uit te voeren recreatieactiviteiten en stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende. Hij lost indien nodig eenvoudige problemen met betrekking tot personeelsbezetting op. Hij neemt opties op materialen en middelen, zoals op muziekinstallaties, licht en audiosystemen en sport- en spelattributen en reserveert deze binnen de gemaakte afspraken en beschikbaar gestelde budgetten. Hij ontwikkelt promotiemateriaal om gasten te informeren en attenderen op activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Medewerkers en materialen en middelen zijn georganiseerd voor de uitvoering van recreatieve activiteiten. Werkschema's en werkroosters zijn opgesteld en besproken met de leidinggevende. Eenvoudige problemen zijn opgelost. Promotiemateriaal voor recreatieve activiteiten is ontwikkeld.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: maken van werkschema's / werkroosters</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>V: plannings maken / timemanagement</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>   | Legt werkschema's en werkroosters of wijzigingen voor aan zijn leidinggevende en stemt af over het inroosteren van medewerkers en/of invalkracht of wijzigen van de planning.  |
|   | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> </ul>   | Ontwikkelt promotiemateriaal, waarbij hij informatie presenteert op een manier die de belangstelling en aandacht van de gasten trekt en die de gasten informeert over recreatieve activiteiten.  |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | Regelt materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, licht en audiosystemen, sport- en spelattributen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit door deze te reserveren, te bestellen of af te roepen.<br><br>Stelt tevens werkschema's en werkroosters op voor de organisatie en uitvoering van de recreatieve activiteit, waarbij hij rekening houdt met beschikbaarheid van personeel. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Volgt instructies van zijn leidinggevende op, hanteert de richtlijnen voor het plaatsen van opties en reserveringen en volgt de in het bedrijf gebruikelijke procedure voor het organiseren van recreatieve activiteiten.  |

|  |
|--|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b> |
|--|

|   |
|---|
| <b>2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit</b> |
|---|

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• V: 2e MVT: lezen</li><li>• V: 2e MVT: schrijven</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul> |  |  |
|--|--|--|



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

### 2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden, op basis van het draaiboek en overlegt met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten en door ter plekke te controleren of alle benodigdheden aanwezig zijn en door te controleren of materialen en middelen veilig zijn. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Indien nodig ontvangt hij externen. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Er is overleg gevoerd met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en het draaiboek is geraadpleegd. De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Eventuele externen zijn ontvangen. Inschrijffijsten zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: recreatieve materialen en middelen</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: meten en meetkunde</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>   | Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.  |
|  | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li><li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li></ul>   | Kiest recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij zorgvuldig omgaat met beschikbare materialen en middelen, zodat hij de kwaliteit en de veiligheid hiervan kan controleren.   |
|  | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>   | Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit en deze op tijd kan starten. |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt de stappen uit het draaiboek bij het treffen van voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo toe, zodat de veiligheid van materialen en middelen gewaarborgd wordt.   |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Omschrijving</b>   | DeLeisure & hospitality host ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten en op wat zij leuk vinden. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: recreatieve materialen en middelen</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: om als voorbeeld te fungeren en activiteiten te kunnen demonstreren</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>   | Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen, zodat de verschillende werkzaamheden van een ieder op elkaar zijn afgestemd en problemen worden opgelost.  |
|   | Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul>   | Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep, straalt enthousiasme uit en brengt zaken op een enthousiaste wijze, zodat hij de aandacht voor de activiteit trekt en behoudt, de deelnemers motiveert en een ontspannen sfeer creëert. |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Signaleert wanneer een gast het niveau van de groep niet aankan en zoekt hiervoor een oplossing, zodat hij de begeleiding of activiteit indien nodig kan aanpassen.  |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>   | Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in, bij de recreatieve activiteit.  |
|   | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>   | Checkt regelmatig of gasten nog tevreden zijn en signaleert ongenoegen van gasten en onderneemt zo nodig actie door tijdig van activiteit te switchen of de activiteit aan te passen, zodat de tevredenheid van gasten behouden blijft.  |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>  | Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.  |

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

### 2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host bewaakt de kwaliteit (en eventueel het budget) en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij controleert tijdens de uitvoering of recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen en bedrijfsvoorschriften en controleert het functioneren van collega's. Indien nodig spreekt hij collega's hierop aan en corrigeert hij hen. Hij controleert of de gasten zich vermaken. Hij signaleert problemen in de voortgang en bepaalt de actie om het probleem op te lossen. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor technische of logistieke problemen. Bij twijfel stemt hij af met de leidinggevende. Hij registreert gegevens aangaande de uitgevoerde activiteiten, ervaringen, voorvallen en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Benodigde gegevens voor de interne administratie zijn geregistreerd. Er is overleg gevoerd met de leidinggevende. De kwaliteit, voortgang en kwaliteit van recreatieve activiteiten is gewaarborgd.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: kwaliteitsrichtlijnen</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: veiligheidsvoorschriften</li><li>• V: timemanagement</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>  | Houdt de kwaliteit van de werkzaamheden in de gaten en herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen en neemt tijdig actie door collega's hierop aan te spreken en verbetervoorstellen te doen aan de leidinggevende.       |
|   | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Aanpassen aan de groep</li></ul>   | Schakelt zijn direct leidinggevende in wanneer hij twijfelt over de kwaliteit van de activiteit, stelt zich flexibel op en is bereid om collega's van een andere afdeling een handje te helpen, zodat de voortgang en kwaliteit van activiteiten niet in het geding komt. |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>   | Toont inzicht in de activiteit en de situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden m.b.t. de kwaliteit en de veiligheid en welke actie noodzakelijk is.   |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Doelen en prioriteiten stellen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>  | Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, denkt vooruit en maakt tijdig nieuwe plannen indien wijzigingen zich voordoen, waarbij hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt en prioriteiten stelt.                                   |
|   | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>  | Toont stressbestendigheid en zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging, zodat de voortgang van recreatieve activiteiten gewaarborgd kan worden.   |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>   | Registreert volgens bedrijfsvoorschriften relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en   |

|  |
|--|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b> |
|--|

|  |
|--|
| <b>2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit</b> |
|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren, zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt. |
|--|--|--|

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

### 2.8 werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruik maken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties, anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op door gasten aan te spreken op onveilig gedrag en probeert incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality host heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: conflicthantering</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | <b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>  | Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en attendeert gasten op onveilig gedrag, zodat risicovolle situaties kunnen worden voorkomen.  |
|  | <b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>  | Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over risicovolle situaties om ervoor te zorgen dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt, en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichhouders, zodat op risicovolle situaties preventief kan worden gereageerd.   |
|  | <b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>   | Observeert vanaf verschillende posities de gasten, verdeelt daarbij de aandacht over de verschillende gasten, herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen t.b.v. de veiligheid, zodat een veilige recreatieomgeving gewaarborgd is. |
|  | <b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>   | Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het houden van toezicht zodat de veiligheid van gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties.  |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht voor de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality host heeft eerste hulp verleend bij ongelukken, incidenten en calamiteiten. De gasten voelen zich geholpen en serieus genomen. Indien nodig is extra hulp ingeroepen van leidinggevende, collega's of hulpdiensten. Alle voorvallen zijn geregistreerd.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten</li><li>K: hygiëne</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: (preventieve) hulpverlening</li><li>V: levensreddende handelingen</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li></ul> | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Acties en activiteiten initiëren</li></ul>   | Treedt actief op bij calamiteiten en neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, zodat panieksituaties worden voorkomen.   |
|  | Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"><li>Inleven in andermans gevoelens</li><li>Bezorgdheid tonen voor anderen</li></ul>  | Toont zijn bezorgdheid aan de gasten en geeft aandacht aan de zorgen of fysieke klachten die door de gasten worden geuit zodat de gasten zich geholpen en serieus genomen voelen.  |
|  | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>  | Roept tijdig de hulp in van leidinggevende of collega's, maakt melding van belangrijke zaken en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden, zodat de collega's voldoende geïnformeerd zijn over de situatie en toezicht op de activiteiten gehandhaafd blijft. Indien nodig schakelt hij tevens hulpdiensten in. |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Verleent eerste hulp bij ongelukken, let bij wondverzorging op hygiëne, zodat infecties worden voorkomen en/of verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijvoorbeeld reanimatie).   |
|  | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>   | Blijft kalm en beheerst bij voorvallen en is gericht op de werkzaamheden en zaken die op dat moment noodzakelijk zijn, om hulp te verlenen bij ongelukken, incidenten en calamiteiten.   |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | <p>Kent de inhoud van het calamiteitenplan en handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures uit het calamiteitenplan bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult, volgens procedures en instructie van zijn direct leidinggevende, het ongevallenformulier in.</p> |
|--|---|---|

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

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host evalueert de recreatieve activiteiten en stelt periodieke rapportages op over de uitgevoerde activiteiten. Hij bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met zijn direct leidinggevende of in een teamoverleg. Hij stelt naar aanleiding van de evaluatie richtlijnen op voor verbetering van de kwaliteit van het werk of de recreatieve activiteiten. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Recreatieve activiteiten zijn geëvalueerd en rapportages zijn opgesteld. Hij heeft overleg gevoerd met zijn collega's of leidinggevende. Er zijn richtlijnen opgesteld voor de optimalisatie van het recreatieprogramma en verbetering van de werkzaamheden.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: kwaliteitsrichtlijnen</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• V: analyseren</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>   | Deelt ervaringen en inzichten met betrekking tot uitgevoerde activiteiten met collega's en leidinggevende en bespreekt deze in werkoverleggen.  |
|  | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li></ul>  | Noteert de belangrijkste evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.  |
|  | Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Verandering zoeken en introduceren</li></ul>  | Brengt nieuwe ideeën en richtlijnen voor verandering en verbetering van de kwaliteit van recreatieve activiteiten naar voren in het teamoverleg of bij zijn leidinggevende, zodat hij een waardevolle bijdrage levert aan de verbetering en vernieuwing van activiteiten. |



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

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality host instrueert en begeleidt minder ervaren collega's in zijn team bij de uit te voeren werkzaamheden. Hij verdeelt de werkzaamheden per recreatieve activiteit en geeft uitleg en werkinstructies aan (minder ervaren) medewerkers of invalkrachten over de uit te voeren werkzaamheden en recreatieve activiteiten. Hij beantwoordt vragen, geeft instructies en feedback. Hij onderhoudt formeel en informeel contact met zijn collega's. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De werkzaamheden voor de uitvoering van de recreatieve activiteit zijn onder de medewerkers verdeeld. Medewerkers of invalkrachten zijn goed geïnstrueerd en weten wat er van hen wordt verwacht. Er is formeel en informeel contact onderhouden met collega's.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• V: didactiek</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: planningen maken</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>   | Wijst taken toe aan anderen en zorgt voor een evenwichtige verdeling van de werkbelasting, geeft helder en duidelijke instructies over de uitvoering van een taak en beantwoordt vragen van medewerkers, zodat medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>   | Weet op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken te combineren en zorgt ervoor dat hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt.  |

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

### 2.12 werkproces: Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality host verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Gebruikte ruimtes in de recreatieaccommodatie zijn schoongemaakt en klaar voor gebruik door anderen. (Kleine) storingen/defecten zijn gesignaleerd en gerepareerd of doorgegeven aan de verantwoordelijke persoon/dienst. De veiligheid van de recreatieaccommodatie is gewaarborgd.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: ARBO-richtlijnen</li> <li>K: het kwaliteitssysteem</li> <li>K: het schoonmaakplan</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen)</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>   | Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.  |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>  | Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of bepaalt dat hij de technische dienst moet inschakelen, zodat de veiligheid van de recreatieaccommodatie gewaarborgd blijft.                            |
|  | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>  | Kiest de materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie, zodat de recreatieaccommodatie schoon en veilig is.  |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Maakt gebruik van het schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen. |

## 2.3 Leisure & hospitality executive

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

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

| Kerntaak 1<br>Voert frontoffice activiteiten uit<br>in de recreatieaccommodatie |  | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|---|--|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|   |  | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|   |  | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen |
| Werkprocessen   |  |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 1.1   | Treedt op als centraal aanspreekpunt                         |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | X           |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        | X   |                   |                                    |
| 1.2   | Voert administratieve handelingen uit aan de balie           |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | X                         |                            | X                               |            |             |                      |       |                        |   | X                 |                                    |
| 1.3   | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           | X                          |                                 |            |             |                      |       | X                      |   | X                 |                                    |
| 1.4   | Signaleert en handelt klachten af                            |                                     |           |            |                          | X                         |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | X                      |   | X                 |                                    |

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Leisure & hospitality executive**

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>   |  |  |
|--|--|--|
| <b>1.1 werkproces: Treedt op als centraal aanspreekpunt</b>  |  |  |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive ontvangt gasten, begroet hen en staat hen vriendelijk te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van de gasten en beantwoordt vragen van gasten. Hij verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve activiteiten en faciliteiten die het bedrijf en/of de omgeving biedt en aanverwante producten. Hij bespreekt de mogelijkheden binnen het aanbod van activiteiten en faciliteiten met de gast. Hij geeft informatie over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij initieert de promotie van recreatieve activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De wensen en behoeften van de gasten zijn geïnventariseerd. Gasten hebben een passend advies gekregen en zijn geïnformeerd over de activiteiten en faciliteiten die het bedrijf of de omgeving biedt en over de verhuur en verkoop van recreatieve materialen. Hij heeft promotie van (specifieke) recreatieve activiteiten geïnitieerd en heeft commerciële kansen aangegrepen om bij te dragen aan bijverkoop.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: omgeving</li> <li>K: producten</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: verkooptechnieken</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | <b>Presenteren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Onderhoudend communiceren</li> </ul>   | Stelt zich actief en open naar de gasten op, begroet de gasten hartelijk, staat de gasten vriendelijke te woord en geeft de gasten de nodige aandacht door deze op duidelijke, correcte en kernachtige wijze te informeren en antwoord te geven op vragen van de gasten, waarbij hij taal en benaderingswijze op de gasten afstemt, zodat de gasten goed geïnformeerd worden en zich goed geholpen voelen. |
|  | <b>Ondernemend en commercieel handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | Hij benut commerciële kansen door het proactief benaderen van gasten te initiëren voor specifieke activiteiten of aanverwante producten, waardoor hij bijdraagt aan bijverkoop en/of de promotie van recreatieve activiteiten van de accommodatie.   |
|  | <b>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>   | Luistert naar de gasten en vraagt door om de wensen en behoeften van de gasten te achterhalen, geeft duidelijk aan wat er wel en niet mogelijk is op de accommodatie en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de gasten te voldoen.   |

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek, verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen, schrijft gasten in en uit bij activiteiten en verwerkt dit volgens de gebruikelijke richtlijnen op inschrijflijsen en/of verwerkt gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen met betrekking tot eten e.d.. Hij neemt de (entree)gelden in ontvangst, stelt facturen op en verwerkt betalingen in het kassasysteem. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Gasten zijn ingeschreven op de accommodatie. Gastgegevens zijn geregistreerd. Materialen en middelen zijn verhuurd of verkocht, gasten zijn ingeschreven voor activiteiten en boekingen en reserveringen zijn gemaakt. Entreegelden zijn in ontvangst genomen en betalingen zijn verwerkt in het kassasysteem en indien nodig zijn facturen opgesteld.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: omgeving</li><li>• K: opstellen van facturen</li><li>• K: procedures m.b.t. bijvoorbeeld reserveringen of betalingen.</li><li>• K: producten</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• K: verkooptechnieken</li><li>• V: ICT-systeem</li><li>• V: werken met kassasystemen</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Engels: lezen</li><li>• V: Engels: schrijven</li><li>• V: 2e MVT: lezen</li><li>• V: 2e MVT: schrijven</li></ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>  | Verwerkt en registreert gegevens van de gasten nauwkeurig en volledig in het administratieve systeem en stelt op basis hiervan facturen op.  |
|  | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>   | Zet de computer, kassasysteem, boekings- en/of reserveringssysteem effectief in bij het reserveren, inschrijven van gasten en het verwerken van hun gegevens of het aannemen van betalingen.   |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Werkt volgens de richtlijnen en procedures van het bedrijf bij het uitvoeren van administratieve handelingen zodat reserveringen, gegevens van gasten, verhuur van recreatieve materialen en middelen en betalingen correct worden verwerkt. |

| <b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie</b>  |   |   |
|---|---|---|
| <b>1.3 werkproces: Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive controleert de voorraad van recreatieve materialen en signaleert (dreigende) voorraadtekorten. Hij houdt de voorraad op peil door indien noodzakelijk (extra) materialen te bestellen, waarbij hij gebruik maakt van bestelmethode(n) die in zijn bedrijf gebruikelijk zijn. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Er zijn voldoende recreatieve materialen beschikbaar. Indien nodig zijn extra recreatieve materialen besteld.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: administratieve systeem</li> <li>K: bestelprocedures</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul> | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>  | Beoordeelt op basis van de voorraadadministratie en reserveringen of er voldoende materialen beschikbaar zijn en voorkomt tijdig dreigende voorraadtekorten, zodat indien nodig extra materialen besteld kunnen worden. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | Stelt vast welke recreatieve materialen nodig zijn voor de verhuur en verkoop en bestelt indien nodig extra materialen, zodat de voorraad op peil blijft en er voldoende recreatieve middelen beschikbaar zijn.         |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Maakt bij het bestellen van recreatieve materialen gebruik van de in het bedrijf gebruikelijke bestelmethode(n) en -procedures.   |

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive vangt klachten en problemen van gasten op. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen af en bepaalt binnen de gegeven bevoegdheden op welke wijze de klacht wordt afgehandeld of verwijst gasten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen door naar de juiste persoon of instantie. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De klacht is opgevangen. De klacht is afgehandeld of doorverwezen naar de juiste persoon of instantie.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: klachtenprocedures</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li></ul> | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>• Gevoelens onder controle houden</li></ul>  | Voelt zich niet persoonlijk aangevallen bij het aannemen van de klacht en houdt gevoelens en emoties onder controle in moeilijke situaties, zodat hij effectief kan blijven presteren.   |
|  | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>  | Signaleert en onderzoekt klachten van gasten door zich geïnteresseerd op te stellen en zich in het standpunt van de gast te verplaatsen, zodat problemen van gasten prioriteit krijgen en gasten zich serieus genomen voelen waarbij een juiste afweging wordt gemaakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie. |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Registreert klachten en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure, zodat hij de gast tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.   |
|  | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Afstemmen</li></ul>   | Overlegt met zijn medewerkers over klachten en draagt de klacht zo nodig over aan de juiste persoon of instantie.  |

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

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

| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  | U                                   | V                            | W                             | X                                   | Y                      |
|  |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.1  | Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                 |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 | x          |             | x                    |       |                        | x   |                   |                                    |                                     |                              |                               | x                                   |                        |
| 2.2  | Stelt een activiteitenprogramma samen                                     |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               | x                                   |                        |
| 2.3  | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | x                         |                            | x                               |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.4  | Organiseert een recreatieve activiteit                                    |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | x                         |                            |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.5  | Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit        |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           |                            | x                               |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.6  | Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten                     |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           | x           |                           | x                          | x                               |            |             |                      |       |                        | x   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |



| Kerntaak 2<br>Organiseert, voert uit en<br>begeleidt recreatieve activiteiten |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|---|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|   |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  | U                                   | V                            | W                             | X                                   | Y                      |
|   |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Met druk en tegenslag omgaan | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen   |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.7   | Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit             |                                     | x         |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   | x                                  |                                     | x                            |                               |                                     |                        |
| 2.8   | Zorgt voor de veiligheid van gasten   |                                     | x         |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             |                      |       |                        |   | x                 |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.9   | Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten                 | x                                   |           |            | x                        | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          |                                 |            |             |                      |       |                        |   | x                 |                                    | x                                   |                              |                               |                                     |                        |
| 2.10  | Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten                             |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             | x                         |                            |                                 |            |             | x                    |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.11  | Verdeelt werkzaamheden en instrueert collega's bij recreatieve activiteiten |                                     | x         |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| 2.12  | Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie    |                                     |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             |                           | x                          | x                               |            |             |                      |       |                        |   |                   | x                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Leisure & hospitality executive**

| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>   |   |   |
|--|---|---|
| <b>2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive signaleert behoeften met betrekking tot recreatieve activiteiten of evenementen, door ontwikkelingen in de markt te volgen, signalen op te vangen tijdens (informeel) contact met de gasten en informatie uit evaluaties onder gasten te analyseren. Hij maakt voorstellen voor recreatieve activiteiten en evenementen, bedenkt acties om de omzet en deelname aan de activiteiten te verhogen of om recreatieve activiteiten te verbeteren. Hij bespreekt deze voorstellen met het management. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality executive heeft behoeften, trends en ontwikkelingen en verbeterpunten vertaalt naar voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten of evenementen of aanpassingen van bestaande activiteiten of evenementen. De Leisure & hospitality executive heeft deze voorstellen besproken met het management. Hij heeft een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het recreatieplan of de aanpassing ervan.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: activiteiten</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>  | Legt voorstellen voor nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen voor aan het management en bespreekt deze, zodat hij een bijdrage heeft geleverd aan het recreatieplan.  |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>  | Bedenkt, op basis van zijn kennis over recreatieve activiteiten, nieuwe recreatieve activiteiten en evenementen of acties om recreatieve activiteiten te verbeteren, zodat het recreatieplan hierop aangepast kan worden.     |
|  | Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>  | Komt door een adequate analyse van ontwikkelingen, gastbehoeften en evaluaties van recreatieve activiteiten tot een voorstel voor nieuwe activiteiten of evenementen of een verbetering van bestaande activiteiten.           |
|  | Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Verandering zoeken en introduceren</li> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>   | Toont creativiteit en ziet mogelijkheden voor verandering en verbetering, bedenkt en introduceert (nieuwe) recreatieactiviteiten en toont initiatief door realistische voorstellen te doen ten behoeve van het recreatieplan. |
|  | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>  | Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt kansen naar acties en doet een voorstel om omzet en deelname aan recreatieve activiteiten te verhogen.   |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.1 werkproces: Levert een bijdrage aan het recreatieplan**

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul> | <p>Signaleert behoeften van gasten tijdens (informeel) contact en is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de gast te voldoen, door behoeften te vertalen naar (nieuwe) activiteiten of evenementen.</p> |
|--|---|--|

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

### 2.2 werkproces: Stelt een activiteitenprogramma samen

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive geeft suggesties aan het management over mogelijke uitvoeringsmogelijkheden en de aanpak van recreatieve activiteiten. Hij stelt (mede) een recreatieprogramma samen voor tal van recreatieve activiteiten die gericht zijn op diverse doelgroepen of werkt bestaande programma's verder uit en hanteert hierbij de bedrijfsrichtlijnen. Hij maakt een periodeplanning voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De Leisure & hospitality executive heeft overleg gevoerd met het management. Er is een goed afgestemd, commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma opgesteld en uitgewerkt. Er is een periodeplanning gemaakt.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: activiteiten</li><li>• K: bedrijfsrichtlijnen</li><li>• K: doelgroepen</li><li>• K: het maken van planningen</li><li>• K: programmeermethodieken</li><li>• K: recreatieprogramma's</li><li>• K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li><li>• V: planningen maken</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: meten en meetkunde</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Proactief informeren</li></ul>  | Legt plannen en ideeën voor aan het management en stemt deze af, geeft suggesties over uitvoeringsmogelijkheden van recreatieve activiteiten, voordat hij het recreatieprogramma opstelt.  |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Gebruikt zijn kennis over recreatieactiviteiten en programmeermethodieken om recreatieprogramma's samen te stellen of verder uit te werken en periodeplannen te maken.   |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>   | Zorgt ervoor dat activiteiten in de periodeplanning zijn afgestemd op andere activiteiten en houdt daarbij rekening met de beschikbaarheid van onder andere personeel, materiaal en budget.  |
|   | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>  | Toont commercieel inzicht en onderkent en vertaalt commerciële kansen naar mogelijkheden door (bestaande) recreatieprogramma's (verder) uit te werken, zodat er een commercieel aantrekkelijk recreatieprogramma wordt ontwikkeld. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Hanteert bedrijfsrichtlijnen en programmeermethodieken bij het samenstellen van een recreatieprogramma.  |

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

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

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive stelt een draaiboek op voor de organisatie van een activiteit, volgens de richtlijnen die in het bedrijf gebruikelijk zijn. Hij beschrijft de activiteit in het draaiboek, brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart en maakt een planning voor de organisatie van de activiteit. Hij houdt rekening met het beschikbare budget en bewaakt dat de begrote kosten het budget niet overschrijden. In het draaiboek beschrijft hij, per activiteit, de handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De benodigde materialen en middelen zijn in kaart gebracht. Er is een planning gemaakt voor de organisatie van de activiteit. Het budget is bewaakt en niet overschreden. Er is een draaiboek opgesteld, waarin de organisatie van de activiteit beschreven staat.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: budgetbewaking</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche</li> <li>V: plannings maken</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>  | Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken, waarin de organisatie van de activiteit duidelijk beschreven staat.   |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>   | Maakt op basis van de activiteit een keuze in de te gebruiken materialen en middelen en houdt hierbij rekening met de mogelijkheden, beschikbaarheid en kosten van deze materialen en middelen en gebruikt deze op een zo voordelig mogelijke manier, zodat het budget niet wordt overschreden. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | Stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten, schat de benodigde tijd in die nodig is per activiteit en maakt een haalbare planning met betrekking tot de organisatie en de uitvoering van de recreatieve activiteiten.      |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma, zodat het draaiboek eenduidig is geformuleerd.  |

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

### 2.4 werkproces: Organiseert een recreatieve activiteit

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive hanteert draai- en programmaboeken bij de organisatie van een recreatieve activiteit. Hij controleert de beschikbaarheid van instructeurs/begeleider en overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten. Hij stelt werkschema's en werkroosters op voor de bezetting van het team in relatie tot de uit te voeren recreatieactiviteiten. Hij lost indien nodig eenvoudige problemen met betrekking tot personeelsbezetting op. Hij neemt opties op materialen en middelen, zoals op muziekinstallaties, licht en audiosystemen en sport- en spelattributen en reserveert deze binnen de gemaakte afspraken en beschikbaar gestelde budgetten. Hij ontwikkelt promotiemateriaal om gasten te informeren en attenderen op activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Medewerkers en materialen en middelen zijn georganiseerd voor de uitvoering van recreatieve activiteiten. Werkschema's en werkroosters zijn opgesteld. Eenvoudige problemen zijn opgelost. Promotiemateriaal voor recreatieve activiteiten is ontwikkeld.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: maken van werkschema's / werkroosters</li> <li>K: methodieken voor recreatieplanningen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>V: plannen maken / timemanagement</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Engels: lezen</li> <li>V: Engels: schrijven</li> <li>V: 2e MVT: lezen</li> <li>V: 2e MVT: schrijven</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantrekkelijk en boeiend formuleren</li> </ul>  | Ontwikkelt promotiemateriaal, waarbij hij informatie presenteert op een manier die de belangstelling en aandacht van de gasten trekt en die de gasten informeert over recreatieve activiteiten.  |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>  | Regelt materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, licht en audiosystemen, sport- en spelattributen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit door deze te reserveren, te bestellen of af te roepen.<br><br>Stelt tevens werkschema's en werkroosters op voor de organisatie en uitvoering van de recreatieve activiteit, waarbij hij rekening houdt met beschikbaarheid van personeel. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>  | Volgt instructies van zijn leidinggevende op, hanteert de richtlijnen voor het plaatsen van opties en reserveringen en volgt de in het bedrijf gebruikelijke procedure voor het organiseren van recreatieve activiteiten.  |

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

### 2.5 werkproces: Treft voorbereidingen voor de uit te voeren recreatieve activiteit

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive inventariseert welke werkzaamheden bij de directe voorbereiding van de recreatieve activiteit moeten plaatsvinden, op basis van het draaiboek en overlegt met collega's. Hij bereidt de activiteit op praktische wijze voor, door bijvoorbeeld materialen en middelen (zoals muziekinstallaties en sport- en spelattributen) klaar te zetten en door ter plekke te controleren of alle benodigdheden aanwezig zijn en door te controleren of de materialen en middelen veilig zijn. Indien nodig lost hij praktische problemen op, zoals bijvoorbeeld het regelen van extra of vervangende materialen en middelen, waarbij hij de oplossing met collega's afstemt. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De materialen en middelen zijn klaargezet en gecontroleerd. Eventuele externen zijn ontvangen. Inschrijffijsten zijn gecontroleerd en er wordt een deelnemerslijst bijgehouden. Alle voorbereidingen zijn uitgevoerd om de recreatieve activiteit te kunnen uitvoeren.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: recreatieve materialen en middelen</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: meten en meetkunde</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>  | Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig en tijdig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.  |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>  | Kiest recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij zorgvuldig omgaat met beschikbare materialen en middelen, zodat hij de kwaliteit en de veiligheid hiervan kan controleren.   |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | Controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten, etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten, waarna hij problemen oplost door extra of vervangende materialen en middelen te organiseren, zodat er voldoende materialen aanwezig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteit en deze op tijd kan starten. |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>   | Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt de stappen uit het draaiboek bij het treffen van voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo toe, zodat de veiligheid van materialen en middelen gewaarborgd wordt.   |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.6 werkproces: Begeleidt recreatieve activiteiten en vermaakt gasten**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive ontvangt gasten en stelt zich aan de gasten voor. Hij enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten en op wat zij leuk vinden. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij maakt hierbij indien nodig gebruik van recreatieve materialen en middelen. Hij communiceert tijdens de begeleiding van de recreatieve activiteit regelmatig met zijn collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. Hij past bij dit alles de bedrijfsrichtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De recreatieve activiteiten zijn uitgevoerd en gasten zijn vermaakt en gemotiveerd. Er heeft overleg plaatsgevonden tussen collega's onderling. Gasten en collega's zijn geattendeerd op onveilig gedrag.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li><li>K: doelgroepen</li><li>K: recreatieve activiteiten</li><li>K: recreatieve materialen en middelen</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: om als voorbeeld te fungeren en activiteiten te kunnen demonstreren</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: Engels: lezen</li><li>V: Engels: schrijven</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li><li>V: 2e MVT: lezen</li><li>V: 2e MVT: schrijven</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>  | Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen, zodat de verschillende werkzaamheden van een ieder op elkaar zijn afgestemd en problemen worden opgelost.  |
|   | Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul>  | Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep, straalt enthousiasme uit en brengt zaken op een enthousiaste wijze, zodat hij de aandacht voor de activiteit trekt en behoudt, de deelnemers motiveert en een ontspannen sfeer creëert. |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>   | Signaleert wanneer een gast het niveau van de groep niet aankan en zoekt hiervoor een oplossing, zodat hij de begeleiding of activiteit indien nodig kan aanpassen.  |
|   | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li></ul>  | Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in, bij de recreatieve activiteit.  |
|   | Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>  | Checkt regelmatig of gasten nog tevreden zijn en signaleert ongenoegen van gasten en onderneemt zo nodig actie door tijdig van activiteit te switchen of de activiteit aan te passen, zodat de tevredenheid van gasten behouden blijft.  |
|   | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li></ul>   | Past veiligheidsregels en -voorschriften toe bij de begeleiding van recreatieve activiteiten.  |



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

### 2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive bewaakt de kwaliteit (en eventueel het budget) en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij controleert tijdens de uitvoering of recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen en bedrijfsvoorschriften en controleert het functioneren van collega's. Indien nodig spreekt hij collega's hierop aan en corrigeert hij hen. Hij controleert of de gasten zich vermaken. Hij signaleert problemen in de voortgang en bepaalt de actie om het probleem op te lossen. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor technische of logistieke problemen. Hij registreert gegevens aangaande de uitgevoerde activiteiten, ervaringen, voorvallen en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Benodigde gegevens voor de interne administratie zijn geregistreerd. Er is overleg gevoerd met de leidinggevende. De kwaliteit, voortgang en kwaliteit van recreatieve activiteiten is gewaarborgd.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. recreatieprogramma's</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: kwaliteitsrichtlijnen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: timemanagement</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | <b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>  | Houdt de kwaliteit van de werkzaamheden in de gaten en herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen en neemt tijdig actie door medewerkers hierop aan te spreken en verbetermaatregelen te nemen.                           |
|  | <b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Aanpassen aan de groep</li> </ul>  | Schakelt zijn direct leidinggevende in wanneer hij twijfelt over de kwaliteit van de activiteit, stelt zich flexibel op en is bereid om collega's van een andere afdeling een handje te helpen, zodat de voortgang en kwaliteit van activiteiten niet in het geding komen. |
|  | <b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>   | Toont inzicht in de activiteit en de situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden m.b.t. de kwaliteit en de veiligheid en welke actie noodzakelijk is.  |
|  | <b>Plannen en organiseren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>   | Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, denkt vooruit en maakt tijdig nieuwe plannen indien wijzigingen zich voordoen, waarbij hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt en prioriteiten stelt.                                    |
|  | <b>Met druk en tegenslag omgaan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>  | Toont stressbestendigheid en zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging, zodat de voortgang van recreatieve activiteiten gewaarborgd kan worden.  |
|  | <b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>   | Registreert volgens bedrijfsvoorschriften relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en  |

|  |
|--|
| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b> |
|--|

|  |
|--|
| <b>2.7 werkproces: Bewaakt de voortgang en kwaliteit van de recreatieve activiteit</b> |
|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren, zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt. |
|--|--|--|

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

### 2.8 werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten, houdt toezicht op gasten die gebruik maken van de faciliteiten en gasten die deelnemen aan recreatieve activiteiten en neemt hierbij relevante voorschriften en richtlijnen in acht. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties, anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op door gasten aan te spreken op onveilig gedrag en probeert incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Hij overlegt hierover met collega's en brengt hen op de hoogte van risicovolle situaties. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | De Leisure & hospitality executive heeft overleg gevoerd met collega's en heeft (preventief) actie ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties. De veiligheid van gasten wordt gewaarborgd.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsrichtlijnen</li> <li>K: doelgroepen</li> <li>K: recreatieve activiteiten</li> <li>K: veiligheidsvoorschriften</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | <b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>   | Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en durft agressieve gasten aan te spreken op hun gedrag, zodat risicovolle situaties kunnen worden voorkomen.  |
|  | <b>Samenwerken en overleggen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>   | Overlegt regelmatig en tijdig met collega's over risicovolle situaties om ervoor te zorgen dat zijn collega's altijd weten waar hij zich bevindt, en stelt zich op de hoogte van de positie van zijn collega-toezichthouders, zodat op risicovolle situaties preventief kan worden gereageerd.  |
|  | <b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>Gevoel voor ruimte en richting tonen</li> </ul>  | Observeert vanaf verschillende posities de gasten, verdeelt daarbij de aandacht over de verschillende gasten, herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen t.b.v. de veiligheid, zodat een veilige recreatieomgeving gewaarborgd is. |
|  | <b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>  | Kent de veiligheidsvoorschriften en past deze richtlijnen toe bij het houden van toezicht zodat de veiligheid van gasten wordt gewaarborgd en actie wordt ondernomen bij risicovolle of onveilige situaties.  |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive onderneemt actie als een ongeluk, incident of calamiteit zich voordoet en treedt, indien noodzakelijk, samen met collega's of zijn direct leidinggevende op. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie en de te ondernemen acties. Hij verleent eerste hulp bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en toont daarbij bezorgdheid en aandacht aan de gasten. Hij verwijst de gasten indien nodig door naar hulpdiensten of schakelt hulpdiensten in. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier en brengt collega's op de hoogte van incidenten die zich hebben voorgedaan. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De Leisure & hospitality executive heeft eerste hulp verleend bij ongelukken, incidenten en calamiteiten. De gasten voelen zich geholpen en serieus genomen. Indien nodig is extra hulp ingeroepen van leidinggevende, collega's of hulpdiensten. Alle voorvallen zijn geregistreerd.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: bedrijfsrichtlijnen m.b.t. incidenten</li><li>K: hygiëne</li><li>K: veiligheidsvoorschriften</li><li>V: (preventieve) hulpverlening</li><li>V: levensreddende handelingen</li><li>V: Nederlands: spreken</li><li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>V: Nederlands: luisteren</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: Engels: spreken</li><li>V: Engels: gesprekken voeren</li><li>V: Engels: luisteren</li><li>V: 2e MVT: spreken</li><li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>V: 2e MVT: luisteren</li></ul> | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Acties en activiteiten initiëren</li></ul>   | Treedt actief op bij calamiteiten en neemt -binnen de gestelde kaders- op tijd de nodige beslissingen, zodat panieksituaties worden voorkomen.  |
|   | Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"><li>Inleven in andermans gevoelens</li><li>Bezorgdheid tonen voor anderen</li></ul>  | Toont zijn bezorgdheid aan de gasten en geeft aandacht aan de zorgen of fysieke klachten die door de gasten worden geuit zodat de gasten zich geholpen en serieus genomen voelen.   |
|   | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>  | Roept tijdig de hulp in van de leidinggevende of collega's, maakt melding van belangrijke zaken en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden, zodat de collega's voldoende geïnformeerd zijn over de situatie en toezicht op de activiteiten gehandhaafd blijft. Indien nodig schakelt hij tevens hulpdiensten in. |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Verleent eerste hulp bij ongelukken, let bij wondverzorging op hygiëne, zodat infecties worden voorkomen en/of verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijvoorbeeld reanimatie).  |
|   | Met druk en tegenslag omgaan <ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>   | Blijft kalm en beheerst bij voorvallen en is gericht op de werkzaamheden en zaken die op dat moment noodzakelijk zijn, om hulp te verlenen bij ongelukken, incidenten en calamiteiten.  |

**Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten****2.9 werkproces: Onderneemt actie bij ongelukken, incidenten en calamiteiten**

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul> | <p>Kent de inhoud van het calamiteitenplan en handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures uit het calamiteitenplan bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult, volgens procedures en instructie van zijn direct leidinggevende, het ongevallenformulier in.</p> |
|--|---|---|

| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>  |   |  |
|---|---|--|
| <b>2.10 werkproces: Evalueert en verbetert recreatieve activiteiten</b>   |   |  |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive evalueert de recreatieve activiteiten en stelt periodieke rapportages op over de uitgevoerde activiteiten. Hij bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met zijn direct leidinggevende of in een teamoverleg. Hij stelt naar aanleiding van de evaluatie richtlijnen op voor verbetering van de kwaliteit van het werk of de recreatieve activiteiten. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Recreatieve activiteiten zijn geëvalueerd en rapportages zijn opgesteld. Hij heeft overleg gevoerd met zijn collega's of leidinggevende. Er zijn richtlijnen opgesteld voor de optimalisatie van het recreatieprogramma en verbetering van de werkzaamheden.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• * K: = Kennis van</li> <li>• * V: = Vaardig in</li> <li>• K: kwaliteitsrichtlijnen</li> <li>• K: recreatieve activiteiten</li> <li>• V: analyseren</li> <li>• V: Nederlands: spreken</li> <li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>• V: Nederlands: luisteren</li> <li>• V: Nederlands: lezen</li> <li>• V: Nederlands: schrijven</li> <li>• V: Engels: spreken</li> <li>• V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>• V: Engels: luisteren</li> <li>• V: 2e MVT: spreken</li> <li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>• V: 2e MVT: luisteren</li> <li>• V: rekenen: getallen</li> <li>• V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>  | Deelt ervaringen en inzichten met betrekking tot uitgevoerde activiteiten met collega's en leidinggevende en bespreekt deze in werkoverleggen.   |
|   | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>  | Noteert de belangrijkste evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.   |
|   | Creëren en innoveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verandering zoeken en introduceren</li> </ul>   | Brengt nieuwe ideeën en richtlijnen voor verandering en verbetering van de kwaliteit van recreatieve activiteiten naar voren in het teamoverleg of bij het management, zodat hij een waardevolle bijdrage levert aan de verbetering en vernieuwing van activiteiten. |

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

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive instrueert en begeleidt minder ervaren collega's in zijn team bij de uit te voeren werkzaamheden. Hij verdeelt de werkzaamheden per recreatieve activiteit en geeft uitleg en werkinstructies aan (minder ervaren) medewerkers of invalkrachten over de uit te voeren werkzaamheden en recreatieve activiteiten. Hij beantwoordt vragen, geeft instructies en feedback. Hij onderhoudt formeel en informeel contact met zijn collega's. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | De werkzaamheden voor de uitvoering van de recreatieve activiteit zijn onder de medewerkers verdeeld. Medewerkers of invalkrachten zijn goed geïnstrueerd en weten wat er van hen wordt verwacht. Er is formeel en informeel contact onderhouden met collega's.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: recreatieve activiteiten</li><li>• V: didactiek</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: planningen maken</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Engels: spreken</li><li>• V: Engels: gesprekken voeren</li><li>• V: Engels: luisteren</li><li>• V: 2e MVT: spreken</li><li>• V: 2e MVT: gesprekken voeren</li><li>• V: 2e MVT: luisteren</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li></ul>  | Wijst taken toe aan anderen en zorgt voor een evenwichtige verdeling van de werkbelasting, geeft helder en duidelijke instructies over de uitvoering van een taak en beantwoordt vragen van medewerkers, zodat medewerkers precies weten wat er van hen verwacht wordt. |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>  | Weet op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken te combineren en zorgt ervoor dat hij het overzicht op verschillende activiteiten behoudt.  |

| <b>Kerntaak 2 Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten</b>   |  |  |
|--|--|--|
| <b>2.12 werkproces: Verricht opruimwerkzaamheden en maakt schoon in de recreatieaccommodatie</b>   |  |  |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden in verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en de omgeving met behulp van materialen en middelen en neemt hierbij relevante voorschriften en regelgeving in acht. Hij registreert de schoonmaakwerkzaamheden. Ook signaleert hij tijdens de schoonmaakwerkzaamheden (kleine) mankementen en repareert deze zelf of geeft deze door aan de technische dienst. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Gebruikte ruimtes in de recreatieaccommodatie zijn schoongemaakt en klaar voor gebruik door anderen. (Kleine) storingen/defecten zijn gesignaleerd en gerepareerd of doorgegeven aan de verantwoordelijke persoon/dienst. De veiligheid van de recreatieaccommodatie is gewaarborgd.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: ARBO-richtlijnen</li> <li>K: het kwaliteitssysteem</li> <li>K: het schoonmaakplan</li> <li>K: schoonmaakmiddelen en -materialen (eigenschappen en toepassingen)</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Engels: spreken</li> <li>V: Engels: gesprekken voeren</li> <li>V: Engels: luisteren</li> <li>V: 2e MVT: spreken</li> <li>V: 2e MVT: gesprekken voeren</li> <li>V: 2e MVT: luisteren</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>  | Geeft storingen/defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door, zodat deze snel kunnen worden gerepareerd.  |
|  | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>   | Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of bepaalt dat hij de technische dienst moet inschakelen, zodat de veiligheid van de recreatieaccommodatie gewaarborgd blijft.                            |
|  | Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>   | Kiest de materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie, zodat de recreatieaccommodatie schoon en veilig is.  |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>  | Maakt gebruik van het schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes in de recreatieaccommodatie en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen, zodat de veiligheid van hemzelf en van anderen niet in gevaar komt en zodat ruimtes klaar zijn voor gebruik door anderen. |



### Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

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

| Kerntaak 3<br>Geeft leiding en voert<br>beheerstaken uit |   | Competenties                         |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
|--|---|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|
|  |   | A                                    | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  |
|  |   | Beoordelen 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  |   |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |
| 3.1  | Maakt een afdelingsplan                             | x                                    |           |            |                          | x                         |                             |                              |                           |             | x                         | x                          |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   |                                    |
| 3.2  | Maakt een personeelsplanning                        |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | x                         |                            |                                 |            |             |                      |       | x                      |   |                   |                                    |
| 3.3  | Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen |                                      |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | 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                 |                                    |

| Kerntaak 3<br>Geeft leiding en voert<br>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<br>initieren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en<br>netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen<br>inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwach-<br>tingen van de "klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures<br>opvolgen | Omgaan met verandering en<br>aanpassen | Met druk en tegenslag<br>omgaan | Gedrevenheid en ambitie<br>tonen | Ondernemend en<br>commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Werkprocessen  |  |  |           |            |                          |                           |                             |                                 |                           |             |                           |                            |                                    |            |             |                      |       |                        |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 3.9  | Begeleidt medewerkers en<br>stuurt medewerkers aan                 |  | x         | x          |                          |                           |                             |                                 |                           |             | x                         |                            | x                                  |            |             |                      |       |                        |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 3.10   | Motiveert de samenwerking<br>in het team                           |  |           | x          |                          | x                         |                             |                                 |                           |             |                           |                            |                                    |            |             |                      |       |                        | x  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 3.11   | Bewaakt en evalueert<br>processen en procedures<br>op de werkvloer |  | x         |            |                          |                           |                             |                                 |                           |             |                           |                            | x                                  |            |             |                      |       |                        | x  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 3.12   | Voert werkoverleg  |  | x         |            |                          | x                         |                             |                                 |                           | x           | x                         |                            |                                    |            |             |                      |       | x                      |  |                   |                                       |  |                                 |                                  |  |                        |
| 3.13   | Rapporteert aan de<br>ondernemer/ het<br>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 Leisure & hospitality executive**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>   |   |  |
| <b>3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan</b>  |   |  |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive stelt een afdelingsplan op aan de hand van het ondernemingsplan. Hij signaleert ontwikkelingen in de recreatiebranche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na wat voor 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, 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 ondernemer/het management. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Een afdelingsplan waarin realistische en operationele doelstellingen, werkzaamheden en eisen waaraan werkzaamheden moeten voldoen, staan beschreven. Het afdelingsplan is afgestemd op het ondernemingsplan en op ontwikkelingen in de recreatiebranche en in de omgeving van het bedrijf. Het afdelingsplan is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: bedrijfsplan of ondernemingsplan</li> <li>K: de recreatiebranche</li> <li>K: een afdelings- en activiteitenplan</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> </ul> | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>  | 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.  |
|   | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>  | Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en stemt tijdig 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"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>  | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd afdelingsplan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.  |
|   | Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>  | Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten, zodat een afdelingsplan kan worden opgesteld.  |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | 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 |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b> |  |   |
| <b>3.1 werkproces: Maakt een afdelingsplan</b>            |  |   |
|   |  | mogelijkheden en omstandigheden, zodat een realistisch afdelingsplan wordt opgesteld.   |
|   | Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul> | Volgt de ontwikkelingen in de recreatiebranche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt deze in concrete activiteiten en verwerkt dit in het afdelingsplan. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>   |   |   |
| <b>3.2 werkproces: Maakt een personeelsplanning</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive 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 de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: CAO-bepalingen van de branche</li> <li>K: personeelsbeleid</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: Nederlands: taalverzorging</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>  | Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.                                     |
|   | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>   | 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. |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>  |   |   |
| <b>3.3 werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van recreatieve activiteiten. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten voor recreatieve activiteiten. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten en activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan het management en er zijn voorstellen gedaan over (het aanpassen van) budgetten voor recreatieve activiteiten.                                     |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: analysemethoden</li> <li>V: omzet- en kostenberekeningen</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> <li>V: rekenen: getallen</li> <li>V: rekenen: verbanden</li> </ul> | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>  | Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.   |
|  | Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>   | 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**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van recreatieve activiteiten. Hij selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij bestelt binnen de bestaande budgetrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | 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 in de bestelling en er is waar nodig contact opgenomen met de betreffende leverancier.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bestelprocedures</li><li>• K: inkoop, voorraadbeheer en administratie</li><li>• K: materialen en middelen voor het bewaken van de voorraad, bestellen, ontvangen en opslaan van artikelen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li></ul> | Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li></ul>  | Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs-kwaliteitverhouding, zodat de meest geschikte leverancier geselecteerd wordt.  |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in, zodat voor de leveranciers duidelijk is welke producten en in welke hoeveelheden deze producten geleverd moeten worden, plaatst bestellingen, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, bij afwijkingen, bij de leverancier volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure. |

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor zijn afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, neemt maatregelen om kosten te besparen 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. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Budgetten zijn bewaakt, waardoor budgetoverschrijdingen zijn vermeden en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd. Op basis van overzichten en rapportages zijn controles uitgevoerd.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>* K: = Kennis van</li><li>* V: = Vaardig in</li><li>K: budgettering</li><li>K: de relevante richtlijnen/voorschriften voor financiële administratie</li><li>K: financiële administratie</li><li>V: Nederlands: lezen</li><li>V: Nederlands: schrijven</li><li>V: rekenen: getallen</li><li>V: rekenen: verbanden</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>Taken delegeren</li><li>Functioneren van mensen controleren</li></ul>   | Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen, zodat de budgetten niet (dreigen te) worden overschreden. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages. |
|  | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>  | Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.   |
|  | Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>   | 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"><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | 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**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive 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. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen besproken om hen aan te stellen.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: CAO-bepalingen van de branche</li><li>• K: personeelsmanagement</li><li>• K: selectieprocedure</li><li>• K: werving, selectie en aanname van personeel</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li></ul> | Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li></ul>  | Bepaalt binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie en doet een voorstel aan het management over eventuele aanstelling. |
|  | Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>   | Communiqueert tijdens het selectiegesprek open en eerlijk en op begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt, kansen biedt en onbevooroordeeld handelt.                      |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Communiqueert open en eerlijk tijdens het selectiegesprek op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt, kansen biedt en onbevooroordeeld handelt.              |
|  | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li></ul>   | 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**

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive voert in samenwerking met de ondernemer/manager functionerings- en beoordelingsgesprekken met de (lerende) medewerkers. Hij signaleert 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 besluit hij of een medewerker in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning en eventueel voor beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers en neemt bij dit alles relevante voorschriften in acht. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | 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.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen m.b.t. personeelsbeleid</li><li>• K: CAO-bepalingen van de branche</li><li>• K: functionerings- en beoordelingsgesprekken</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneren van mensen controleren</li><li>• Richting geven</li></ul>   | Besprekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.   |
|  | Begeleiden <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>   | Geeft de medewerker heldere en constructieve feedback over het functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, besprekt ontwikkelingsmogelijkheden en biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. |
|  | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>  | 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"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>   | Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning, zodat hij dit kan verwerken in het personeelsdossier.   |
|  | Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>  | Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>              |  |   |
| <b>3.7 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken</b> |  |   |
|  |  | wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht. |

**Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****3.8 werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden**

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en 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. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | Een operationele planning en een werkrooster waarin de te verrichten werkzaamheden zijn opgesteld en afgestemd op de capaciteit en kwaliteiten van medewerkers. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: bedrijfsvoorschriften, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieuzorg en arbeidsomstandigheden</li><li>• K: capaciteitsberekeningen en capaciteitsprognoses</li><li>• K: het maken van planningen</li><li>• K: het maken van werkroosters</li><li>• K: kwaliteitssystemen</li><li>• K: leidinggeven en aansturen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li><li>• V: Nederlands: taalverzorging</li><li>• V: rekenen: getallen</li><li>• V: rekenen: verbanden</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Taken delegeren</li><li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li><li>• Diversiteit benutten</li></ul>  | Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers, en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers, zodat realistische en haalbare planningen en werkroosters kunnen worden opgesteld. |
|  | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li></ul>   | 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"><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>   | Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de recreatiebranche, de ARBO-wet en overige wettelijke bepalingen in acht.  |
|  | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>   | Stelt een volledige, nauwkeurige en correcte operationele planning en werkrooster op.   |

**Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit****3.9 werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive informeert en instrueert (lerende) medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan (lerende) medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, 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. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | 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.   |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: inwerkprocedures</li><li>• K: leidinggeven en aansturen</li><li>• V: coachen</li><li>• V: feedback geven</li><li>• V: instructie geven</li><li>• V: problemen oplossen</li><li>• V: sociale vaardigheden</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li></ul> | <b>Aansturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Uitoefenen van gezag</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>  | Introduceert nieuwe (lerende) medewerkers in de organisatie en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen het bedrijf, geeft hen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt en controleert of zij de werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan. |
|  | <b>Begeleiden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Adviseren</li><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>  | 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 en geeft adviezen hoe ze iets het beste aan kunnen pakken en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.   |
|  | <b>Analyseren</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>  | Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.  |
|  | <b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>  | Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt en bepaalt hoe deze opgelost kan worden, zodat hij de (lerende) medewerker gerichte aanwijzingen en instructies kan geven.  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>   |   |   |
| <b>3.10 werkproces: Motiveert de samenwerking in het team</b>   |   |   |
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en leidinggevenden en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt proactief op het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim. |   |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | 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 proactief op het voorkomen en terugdringen van het ziekteverzuim gestuurd.  |   |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: verzuimbegeleiding</li> <li>V: coachen</li> <li>V: feedback geven</li> <li>V: instructie geven</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> </ul> | Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Motiveren</li> </ul>   | Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers en leidinggevenden te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen. |
|   | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>   | 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**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive 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 of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | 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.   |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: de ARBO-wet</li><li>• K: kwaliteitsniveaus en -procedures</li><li>• K: leidinggeven en aansturen</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li></ul> | Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies en aanwijzingen geven</li><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>   | 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. |
|  | Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>  | Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.  |
|  | Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li></ul>  | Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning, signaleert afwijkingen tijdig, zodat hij indien nodig kan bijsturen op de uitvoering van de werkzaamheden.      |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit</b>  |  |  |
| <b>3.12 werkproces: Voert werkoverleg</b>  |  |  |
| <b>Omschrijving</b>  | De Leisure & hospitality executive organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het centrale beleid en 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. |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>   | 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.  |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>   | <b>Competentie en component(en)</b>  | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>* K: = Kennis van</li> <li>* V: = Vaardig in</li> <li>K: afsprakenlijst</li> <li>K: overlegvormen</li> <li>K: rapportagevormen</li> <li>V: Nederlands: spreken</li> <li>V: Nederlands: gesprekken voeren</li> <li>V: Nederlands: luisteren</li> <li>V: Nederlands: lezen</li> <li>V: Nederlands: schrijven</li> </ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>   | Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten en maakt melding van belangrijke zaken, 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. |
|  | Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>   | Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie afstemt op hen, en geeft antwoord op hun vragen, zodat zij goed geïnformeerd en betrokken zijn.  |
|  | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>   | Stelt volledige en nauwkeurige verslagen op van werkoverleggen waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.  |
|  | Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>   | Bewaakt dat afspraken worden nagekomen, zodat vertragingen in het werk worden voorkomen.   |
|  | Aansturen <ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> </ul>   | Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg, 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 de ondernemer/ het management**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>Omschrijving</b>   | De Leisure & hospitality executive maakt periodiek rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met het management.                    |  |
| <b>Gewenst resultaat</b>  | Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld naar de ondernemer/het management. Informatie uit werkoverleggen is verzameld en verbeterpunten of problemen zijn besproken. |  |
| <b>Vakkennis en vaardigheden</b>  | <b>Competentie en component(en)</b>   | <b>Prestatie-indicator</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• * K: = Kennis van</li><li>• * V: = Vaardig in</li><li>• K: het opstellen van (financiële) rapportages</li><li>• K: verkoopgegevens</li><li>• V: Nederlands: spreken</li><li>• V: Nederlands: gesprekken voeren</li><li>• V: Nederlands: luisteren</li><li>• V: Nederlands: lezen</li><li>• V: Nederlands: schrijven</li></ul> | Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Proactief informeren</li></ul>  | 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.   |
|   | Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li><li>• Structuur aanbrengen</li></ul>   | Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw hiervan, zodat informatie wordt vastgelegd en het management via de rapportage geïnformeerd kan worden. |
|   | Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>   | Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.   |
|   | Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>  | Maakt gebruik van informatie over de omzet en deelname aan recreatieve activiteiten om de prestaties van de afdeling te volgen.  |

### 3. Certificeerbare eenheden

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

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

- *Reception host*
- *Activity host*

### **3.1 Nadere specificatie Reception host**

#### **Certificeerbare eenheid**

De Reception host voert frontofficewerkzaamheden uit aan de balie van een recreatieaccommodatie, zoals het ontvangen van gasten, het verstrekken van informatie en advies en het verhuren van producten en diensten. Tevens fungeert hij als centraal aanspreekpunt voor gasten.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Reception host

Proces-competentie-matrix Reception host

|  |            | 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 |
| Kerntaak   | Werkproces |  |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
| Kerntaak 1: Voert frontoffice activiteiten uit in de recreatieaccommodatie |            |  |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|  | 1.1        | Treedt op als centraal aanspreekpunt                         |           |            |                          |                           |                             |                              |                           | X           |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        | X   |                   |                                    |                                     |                              |                               | X                                   |                        |
|  | 1.2        | Voert administratieve handelingen uit aan de balie           |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             | X                         |                            | X                               |            |             |                      |       |                        |   |                   | X                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |
|  | 1.3        | Houdt voorraad van recreatieve materialen op peil en bestelt |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           | X                          |                                 |            |             |                      |       | X                      |   |                   | X                                  |                                     |                              |                               |                                     |                        |

|  |     |                                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|--|-----|-----------------------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|  | 1.4 | Signaleert en handelt klachten af |  |  |  |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x |  | x |  | x |  |  |  |
|--|-----|-----------------------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|--|

#### Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

### **3.2 Nadere specificatie Activity host**

#### **Certificeerbare eenheid**

De Activity host werkt op een recreatieaccommodatie bij het begeleiden van diverse recreatieve activiteiten voor diverse doelgroepen. Hij is gericht op het vermaken van gasten. Hij geeft uitleg en instructie bij activiteiten en heeft een belangrijke functie bij de begeleiding van de activiteit en het bewaken van de veiligheid van gasten tijdens activiteiten.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Activity host

# Proces-competentie-matrix Activity host

|  |            |   | Competenties                        |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
|--|------------|---|-------------------------------------|-----------|------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|------------------------|---|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
|  |            |   | A                                   | B         | C          | D                        | E                         | F                           | G                            | H                         | I           | J                         | K                          | L                               | M          | N           | O                    | P     | Q                      | R   | S                 | T                                  | U                                   | V                    | W                             | X                                   | Y                      |
|  |            |   | Beslissen en activiteiten initiëren | Aansturen | Begeleiden | Aandacht en begrip tonen | Samenwerken en overleggen | Ethisch en integer handelen | Relaties bouwen en netwerken | Overtuigen en beïnvloeden | Presenteren | Formuleren en rapporteren | Vakdeskundigheid toepassen | Materialen en middelen inzetten | Analyseren | Onderzoeken | Creëren en innoveren | Leren | Plannen en organiseren | Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten | Kwaliteit leveren | Instructies en procedures opvolgen | Omgaan met verandering en aanpassen | Omgaan met tegenslag | Gedrevenheid en ambitie tonen | Ondernemend en commercieel handelen | Bedrijfsmatig handelen |
| Kerntaak   | Werkproces |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
| Kerntaak 2: Organiseert, voert uit en begeleidt recreatieve activiteiten |            |   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
|  | 2.1        | Levert een bijdrage aan het recreatieplan                                 |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
|  | 2.2        | Stelt een activiteitenprogramma samen                                     |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
|  | 2.3        | Stelt een draaiboek op voor de organisatie van een recreatieve activiteit |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |
|  | 2.4        | Organiseert een   |                                     |           |            |                          |                           |                             |                              |                           |             |                           |                            |                                 |            |             |                      |       |                        |   |                   |                                    |                                     |                      |                               |                                     |                        |

[illegible]



[illegible]

### Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

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

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

De pc TRR van Kenwerk bestaat uit de volgende leden:

| Afvaardiging van              | Rol        |
|-------------------------------|------------|
| ANWB                          | adviserend |
| ANVR                          | adviserend |
| RECRON                        | adviserend |
| FNV Horecabond                | adviserend |
| CNV Bedrijvenbond             | adviserend |
| CNV Bondgenoten               | adviserend |
| Onderwijsveld via de BTG HTVF | adviserend |
| Paepon                        | adviserend |
| Vmbo                          | toehoorder |
| SFR                           | toehoorder |
| Hbo                           | toehoorder |
| Koninklijke Horeca Nederland  | toehoorder |

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

## 2.2 Verwantschap

Het kwalificatiedossier Leisure & hospitality is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Beroepscompetentieprofielen recreatiebranche (februari 2007):

- Recreatiemedewerker
- Allround Recreatiemedewerker
- Leidinggevende medewerker recreatie

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

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

Bij de ontwikkeling van de leidinggevende kerntaak die van toepassing is voor de Leisure & hospitality executive, is gebruik gemaakt van de werkprocessen uit het referentiemodel ondernemen, managen en leiding geven (oktober 2006). Om de herkenbaarheid van deze werkprocessen te borgen voor de branche zijn deze werkprocessen waar nodig aangepast.

### Certificeerbare eenheid

Een werkgroep van vertegenwoordigers van sociale partners en opleiders hebben twee certificeerbare eenheden met arbeidsmarktrelevantie uitgewerkt. De bezitters van deze certificeerbare eenheden zullen in een deel van de dag- of verblijfsrecreatiebedrijven met hun beperkte beheersing van kerntaken, kernopgaven en competenties kunnen instromen.

De certificeerbare eenheden zijn:

- Reception host;
- Activity host.

De certificeerbare eenheden zijn vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum Kenwerk op advies van de paritaire commissie TRR, op basis van het mandaat van de ministeries van OCW en LNV. De certificeerbare eenheid is daarmee integraal onderdeel van het door de ministeries van OCW en LNV vastgestelde kwalificatiedossier. Tijdens de afgelopen ronde PC-vergaderingen is de relevantie van deze certificeerbare eenheid opnieuw bevestigd door pc TRR.

### Taal en rekenen in het kwalificatiedossier

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

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

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

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

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

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

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Leisure & hospitality assistant

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality assistant zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Bij de Leisure & hospitality assistant komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden voor. Van de Leisure & hospitality assistant wordt verlangd dat deze met zijn collega's gesprekken voert over het werk en informatie uitwisselt of naar klanten luistert en wensen van gasten inventariseert. Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij verwerkt en registreert gegevens van gasten in standaard-formulieren.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality assistant zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

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

#### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality assistant zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

Van de Leisure & hospitality assistant wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige collega's of gasten.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen.

## 2.4.2 Leisure & hospitality host

### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality host zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Bij de Leisure & hospitality host komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden voor. Van de Leisure & hospitality host wordt verlangd dat deze met zijn collega's gesprekken voert over het werk en informatie uitwisselt of naar klanten luistert en wensen van gasten inventariseert. Hij legt het productaanbod uit aan gasten en spreekt hen aan op onveilig of ontoelaatbaar gedrag.

Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij schrijft voorstellen voor activiteiten, promotiemateriaal, plannen en rapportages.

### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality host zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

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

### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality host zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Van de Leisure & hospitality host wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige collega's of gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en contact onderhouden tijdens de recreatieve activiteiten.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen.

### *Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality host zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

Van de Leisure & hospitality host wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk in een tweede moderne vreemde taal kan communiceren met collega's of gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en contact onderhouden tijdens de recreatieve activiteiten.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in een tweede moderne vreemde taal te lezen.



### 2.4.3 Leisure & hospitality executive

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality executive zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Bij de Leisure & hospitality executive komen in verschillende werkprocessen taalvaardigheden gecombineerd voor. Van de Leisure & hospitality executive wordt verlangd dat deze met zijn collega's gesprekken voert over het werk en ideeën of standpunten onderbouwd met argumenten. Hij bespreekt relevante informatie met het management en stuurt medewerkers aan. Hij luistert naar klanten en inventariseert wensen van gasten. Hij legt het productaanbod uit aan gasten en spreekt hen aan op onveilig of ontoelaatbaar gedrag.

Hij kan teksten lezen over de kwaliteitsnormen, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen. Hij schrijft voorstellen voor activiteiten, promotiemateriaal, plannen en managementsrapportages.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality executive zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

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

#### *Moderne vreemde talen - Engels*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality executive zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Van de Leisure & hospitality executive wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk kan communiceren met Engelstalige collega's of gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en contact onderhouden tijdens de recreatieve activiteiten.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in het Engels te lezen.

#### *Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Leisure & hospitality executive zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Van de Leisure & hospitality executive wordt verwacht dat hij zowel mondeling als schriftelijk in een tweede moderne vreemde taal kan communiceren met collega's of gasten. Hij kan luisteren naar gasten en hun wensen inventariseren. Hij kan het productaanbod uitleggen en contact onderhouden tijdens de recreatieve activiteiten.

Daarnaast zal hij in staat moeten zijn om zeer korte teksten, zoals kwaliteitsnormen of instructies in een tweede moderne vreemde taal te lezen. Hij kan voorstellen voor uit te voeren activiteiten schrijven, evenals plannen en promotiemateriaal.

## 2.5 Discussiepunten

- In de leidinggevende uitstroom (niveau 4) zijn de functie-eisen, die aan een leermeester/praktijkbegeleider/mentor worden gesteld, geborgd. Hiermee voldoet een gediplomeerde leidinggevende aan de opleidingseisen als leermeester/praktijkbegeleider/mentor. Naast deze opleidingseisen moet de gediplomeerde leidinggevende ook nog 1 jaar werkervaring hebben om in de praktijk als leermeester/praktijkbegeleider/mentor te mogen functioneren.
- Er zijn meerdere signalen uit de onderwijs- en beroepspraktijk met betrekking tot de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de kerntaken Leidinggeven en Ondernemen. Uit ervaringsgegevens blijkt dat onderdelen uit deze kerntaken moeilijk of soms niet uitvoerbaar zijn in de beroepspraktijkvorming. Het kwalificatiedossier biedt ruimte om de keuze te maken hoe de kerntaken en werkprocessen ontwikkeld en beoordeeld kunnen worden in het onderwijs of in het bedrijfsleven. Scholen moeten de gemaakte keuzes kunnen verantwoorden naar de Inspectie van het Onderwijs en vastleggen in het Onderwijs Examenreglement (OER), volgens het principe "pas toe en leg uit". Er is een servicedocument Leidinggeven en Ondernemen ontwikkeld door een werkgroep met vertegenwoordigers uit zowel het onderwijs als bedrijfsleven. Dit document is vastgesteld door de paritaire commissies van Kenwerk. Het servicedocument is een aanvulling op kerntaak 3 "Geeft leiding en voert beheerstaken uit". Deze is in dit kwalificatiedossier opgenomen. Het biedt handvatten voor de interpretatie van de kerntaken m.b.t. leidinggeven en ondernemen en de vertaling hiervan naar de onderwijs- en/of beroepspraktijk. Er wordt aandacht besteed aan de rol van het onderwijs en bedrijfsleven in de verwezenlijking van het ontwikkel- en beoordelingsproces. Daarnaast wordt beschreven wat een beginnend leidinggevende of ondernemer kan verwachten na het behalen van zijn diploma. U kunt het document downloaden op de website van Kenwerk ([www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl)).
- **Beroepsgerichte niveaus Nederlands, Rekenen en MVT**

In 2010 is de manier waarop Nederlands, Rekenen en MVT in het dossier wordt opgenomen veranderd. Colo heeft een voorstel gedaan, waarin deel B geen informatie over het beroepsgerichte niveau wordt opgenomen. In het voorstel geven zij alleen in deel C de mogelijkheid om deze niveaus te beschrijven. Kenwerk en de pc TRR vinden het belangrijk om de niveaus die in voorgaande jaren voor het beroep zijn vastgesteld te borgen in het kwalificatiedossier in deel B. Daarmee vallen de beroepsgerichte eisen ook daadwerkelijk onder het toezicht van de Inspectie van Onderwijs. In Deel B van het kwalificatiedossier is deze informatie, indien deze afwijkt van het generieke niveau, daarom beschreven bij de complexiteit van de uitstroom. In deel D wordt deze informatie toegelicht.

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

### Servicedocumenten Taal en Rekenen

- Voor meer voorbeelden van talige en/of rekenactiviteiten verwijzen wij u naar de Servicedocument Taal en Rekenen Leisure & hospitality (cohort 2011-2012). Deze wordt in het voorjaar van 2011 beschikbaar gesteld via de website [www.kenwerk.nl](http://www.kenwerk.nl)
- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2010

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

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

- Het aantal gekozen competenties in dit kwalificatiedossier is aan de hoge kant ten opzichte van de richtlijn. Gezien de complexiteit van de beroepen zien wij geen mogelijkheid het aantal competenties verder terug te brengen. De meest essentiële competenties zijn gekozen. De leidinggevende is in zijn werkzaamheden zowel uitvoerend als leidinggevend bezig en heeft hiervoor gedeeltelijk dezelfde, maar zeker ook aanvullende competenties nodig.
- Er zijn geen discussiepunten naar voren gekomen uit het overleg met het vmbo en het hbo.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

In dit kwalificatiedossier is een aantal zaken aangepast:

### Taal- en rekenniveaus

(zie paragraaf 2.5)

### Algemene aanpassingen:

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

### Specifieke aanpassingen

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

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

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

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