

Kwalificatiedossier mbo

Travel, Leisure & Hospitality

Profielen

- Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality
- Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality
- Leidinggevende Leisure & Hospitality
- Leidinggevende Travel & Hospitality

Geldig vanaf

1 augustus 2015

Opleidingsdomein
Crebonummer(s)

Memo

Aan Lezer conceptkwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality

Datum 17 december 2013

Betreft **Conceptversie kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality**

Inleiding

Voor u ligt de conceptversie van het kwalificatiedossier Travel, Leisure & Hospitality. Op verzoek van de MBO Raad is deze versie beschikbaar gesteld, zodat het onderwijs alvast kennis kan nemen van de veranderingen in het nieuwe kwalificatiedossier. In deze memo informeren we u over de totstandkoming en het doel van het kwalificatiedossier en het vervolgproces.

Totstandkoming kwalificatiedossier

In Focus op Vakmanschap heeft de minister de opdracht gegeven om de kwalificatiestructuur te vereenvoudigen. Deze opdracht sloot aan bij de wens vanuit onderwijs en bedrijfsleven om studenten breed op te leiden voor de toeristische branche. In de toeristische branche is er vraag naar proactieve, gast-/klantgerichte commerciële medewerkers. Vanuit de huidige kwalificatiedossiers Frontofficemedewerker, Reizen en Leisure & Hospitality is één kwalificatiedossier voor alle huidige niveau 3 en 4 opleidingen ontwikkeld: Travel, Leisure & Hospitality. Om het arbeidsmarktperspectief voor Leisure & Hospitality assistent te verbreden is aansluiting gevonden bij het brede niveau 2 kwalificatiedossier. Dit kwalificatiedossier is nog in ontwikkeling. Bij de ontwikkeling van dit kwalificatiedossier zijn vertegenwoordigers van onderwijs en bedrijfsleven vanuit hotellerie, VVV, de reisbranche en de recreatiebranche betrokken. Zij hebben het kwalificatiedossier getoetst op herkenbaarheid en uitvoerbaarheid.

Breed opleiden voor de toeristische branche

Het uitgangspunt van het kwalificatiedossier is dat hiermee breed opgeleid wordt voor de toeristische branche. Dat betekent dat een student voor meerdere contexten wordt opgeleid en voor meerdere beroepen. Alle profielen hebben een gemeenschappelijke basis die bestaat uit het optreden als centraal aanspreekpunt en het uitvoeren van administratieve en financiële processen. In het profiel Travel & Hospitality vind je een commerciële verdieping; in het profiel Leisure & Hospitality vind je een verbreding in de vorm van activiteitenorganisatie.

Belangrijkste veranderingen:

- Gast-/klantcontact niet alleen face to face, maar via diverse digitale kanalen.
- Signaleren van commerciële kansen bij alle werkzaamheden essentieel.
- Social media is niet meer weg te denken uit de toeristische branche.
- Één profiel voor de frontofficefunctie in de reisbranche, hotellerie, VVV of bij het recreatiebedrijf: Travel & Hospitality.
- Verbreding van het profiel Leisure & Hospitality met frontoffice- en backofficewerkzaamheden.
- Opleiden tot proactieve medewerkers die hospitality hoog in het vaandel hebben.

Vervolg

Het bijgevoegde kwalificatiedossier is een CONCEPT. Het kwalificatiedossier wordt de komende maanden nog bijgesteld, op basis van de toets die SBB hierop uitvoert. Daarnaast vindt nog een gebruikerstest plaats, waarin het kwalificatiedossier wordt besproken. Deze test wordt georganiseerd door de MBO Raad. Hieronder wordt het vervolgproces beschreven:

31 januari 2014	Gebruikerstest MBO Raad.
15 februari 2014	Kenwerk levert definitieve versie van kwalificatiedossier op.
1 juni 2014	Kwalificatiedossiers in nieuwe format beschikbaar.
1 augustus 2014	Implementatie Focus op Vakmanschap, op basis van de huidige kwalificatiedossiers.
1 augustus 2015	Start experimenteerfase nieuwe kwalificatiedossiers.
1 augustus 2016	Definitieve implementatie nieuwe kwalificatiedossiers.

Heeft u een vraag/opmerking over dit kwalificatiedossier, dan kunt u dit per e-mail sturen naar kwalificatiestructuur@kenwerk.nl

Penvoerder: Kenwerk

Ontwikkeld door: Annet Feijen

CONCEPT

Inhoudsopgave

Leeswijzer 3

Overzicht van het kwalificatiedossier 4

Basis 6

1. Typering van de beroepen 7

2. Beroepsgerichte basis 7

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten 8

B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast 8

B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast 9

B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten 9

B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten 10

B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten 10

B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit 11

B1-K2-W1: Houdt de voorraad bij 11

B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie 11

B1-K2-W3: Houdt financiële administratie bij en handelt transactie af 12

B1-K2-W4: Houdt de administratie bij 12

B1-K2-W5: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening 12

3. Generieke basis 14

Profielen 15

P1: Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality 16

P1-K1: Organiseert en voert activiteiten uit 16

P1-K1-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten 17

P1-K1-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor 17

P1-K1-W3: Begeleidt activiteiten 18

P1-K1-W4: Rondt de recreatieve activiteit af 18

P2: Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality 20

P2-K1: Realiseert commercieel aanbod 20

P2-K1-W1: Werft klanten en opdrachten 21

P2-K1-W2: Promoot producten en diensten 21

P2-K1-W3: Stelt een passend aanbod op 22

P2-K1-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod 22

P3: Leidinggevende Leisure & Hospitality 24

P3-K1: Organiseert en voert activiteiten uit 24

P3-K1-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten 25

P3-K1-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor 25

P3-K1-W3: Begeleidt activiteiten 26

P3-K1-W4: Rondt de recreatieve activiteit af 26

P3-K2: Voert leidinggevende taken uit 28

P3-K2-W1: Maakt een operationeel plan 28

P3-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden 29

P3-K2-W3: Begroot financiën 29

P3-K2-W4: Bewaakt financiën 30

P3-K2-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan 30

P3-K2-W6: Voert intern formele gesprekken 31

P4: Leidinggevende Travel & Hospitality 32

P4-K1: Realiseert commercieel aanbod 32

P4-K1-W1: Werft klanten/gasten en opdrachten 33

P4-K1-W2: Promoot producten en diensten 33

P4-K1-W3: Stelt een passend aanbod op 34

P4-K1-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod 34

P4-K2: Voert leidinggevende taken uit 36

P4-K2-W1: Maakt een operationeel plan 36

P4-K2-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden 37

P4-K2-W3: Begroot financiën 37

P4-K2-W4: Bewaakt financiën 38

P4-K2-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan 38

P4-K2-W6: Voert intern formele gesprekken 39

Keuzedelen 40

Leeswijzer

De kwalificatie-eisen voor het middelbaar beroepsonderwijs bestaan uit drie delen: basis, profiel en een keuzedeel. Deze eisen geven samen weer wat de mbo-gediplomeerde moet kunnen als hij of zij op de arbeidsmarkt start of verder studeert.

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-opleidingen en bestaat uit twee delen:

1. **De basis (B)**, die gevormd wordt door:
 - a. De beroepsgerichte basis. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier (met eventueel aanvullende eisen per profiel).
 - a. De generieke kwalificatie-eisen. De generieke kwalificatie-eisen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de kwalificatie-eisen ten aanzien van:
 - § Nederlandse taal;
 - § rekenen;
 - § loopbaan en burgerschap; en
 - § voor zover niveau 4 betreft: Engels.
2. **De profielen (P)**. Dit zijn de kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

Het kwalificatiedossier bevat een verwijzing naar het derde deel van de kwalificatie-eisen: de **keuzedelen**. Dit zijn kwalificatie-eisen die de arbeidsmarktrelevantie vergroten of de doorstroom naar een vervolgstudie vergemakkelijken. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is ook te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl. Deze informatie is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

Taal en rekenen

De generieke eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn van hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau	NLQF-EQF-niveau	Typering van de opleiding	Studielast
P1 Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality	3	3	vakopleiding	
P2 Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality	3	3	vakopleiding	
P3 Leidinggevende Leisure & Hospitality	4	4	middenkaderopleiding	
P4 Leidinggevende Travel & Hospitality	4	4	middenkaderopleiding	

Basis

De verwantschap tussen de verschillende profielen in dit kwalificatiedossier bevindt zich op de volgende beroepsgerichte kerntaken en werkprocessen:

B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	B1-K1-W1	Ontvangt de klant/gast
	B1-K1-W2	Informeert en adviseert de klant/gast
	B1-K1-W3	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
	B1-K1-W4	Signaleert en behandelt klachten
	B1-K1-W5	Onderhoudt in- en/of externe contacten

B1-K2 Voert administratieve en financiële processen uit	B1-K2-W1	Houdt de voorraad bij
	B1-K2-W2	Verzamelt en verwerkt informatie
	B1-K2-W3	Houdt financiële administratie bij en handelt transactie af
	B1-K2-W4	Houdt de administratie bij
	B1-K2-W5	Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

Profielen

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende kerntaken en werkprocessen:

P1 Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality		
P1-K1 Organiseert en voert activiteiten uit	P1-K1-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
	P1-K1-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	P1-K1-W3	Begeleidt activiteiten
	P1-K1-W4	Rondt de recreatieve activiteit af

P2 Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality		
P2-K1 Realiseert commercieel aanbod	P2-K1-W1	Werft klanten en opdrachten
	P2-K1-W2	Promoot producten en diensten
	P2-K1-W3	Stelt een passend aanbod op
	P2-K1-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod

P3 Leidinggevende Leisure & Hospitality		
P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit	P3-K1-W1	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

P3 Leidinggevende Leisure & Hospitality

P3-K2 Voert leidinggevende taken uit	P3-K1-W2	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	P3-K1-W3	Begeleidt activiteiten
	P3-K1-W4	Rondt de recreatieve activiteit af
	P3-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	P3-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P3-K2-W3	Begroot financiën
	P3-K2-W4	Bewaakt financiën
	P3-K2-W5	Begeleidt en stuurt medewerkers aan
P3-K2-W6	Voert intern formele gesprekken	

P4 Leidinggevende Travel & Hospitality

P4-K1 Realiseert commercieel aanbod	P4-K1-W1	Werft klanten/gasten en opdrachten
	P4-K1-W2	Promoot producten en diensten
	P4-K1-W3	Stelt een passend aanbod op
	P4-K1-W4	Maakt een prijsberekening bij het aanbod
P4-K2 Voert leidinggevende taken uit	P4-K2-W1	Maakt een operationeel plan
	P4-K2-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P4-K2-W3	Begroot financiën
	P4-K2-W4	Bewaakt financiën
	P4-K2-W5	Begeleidt en stuurt medewerkers aan
	P4-K2-W6	Voert intern formele gesprekken

Basis

1. Typering van de beroepengroep

Typerende beroepshouding

De essentiële beroepshouding van de medewerker TLH omvat de volgende gedragskenmerken: dienstverlenend, proactief, commercieel, goede communicatieve en sociale vaardigheden, creatief en oplossingsgericht, flexibele houding, efficiënt samen kunnen werken met collega's, resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, professioneel en representatief, en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied.

Context

De medewerker TLH is werkzaam in bedrijven die gericht zijn op recreatie, toerisme en vrijetijd.

De medewerker TLH is werkzaam in verschillende contexten. In deze contexten heeft de medewerker TLH veel contact met internationale klanten/gasten. De basis van het kwalificatiedossier kan in alle beschreven contexten worden uitgevoerd:

De receptie van een (internationaal) hotel of recreatiebedrijf.

Bedrijven gericht op het geven van toeristische informatie en verkoop, zoals VVV's of ANWB winkels.

Bedrijven in de reisbranche. Hij kan werkzaam zijn in de sector Vakantiereizen/Zakenreizen/Touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet.

Bedrijven in de verblijfsrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven binnen de vrijetijdssector. Bij deze bedrijven kan hij zowel frontoffice werkzaamheden uitvoeren als activiteiten organiseren.

Bedrijven in de dagrecreatie. Hij kan werkzaam zijn bij indoor- en outdoor centra/sportbedrijven, attractieparken.

Het uitgangspunt van het kwalificatiedossier is dat de medewerker TLH breed wordt opgeleid. Dit betekent dat hij in verschillende contexten ervaring op doet. De profielen Travel & Hospitality zijn een verdieping op de basis en sluiten aan bij de volgende contexten: frontoffice van (internationaal) hotel, frontoffice van recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche. Met de profielen Leisure & Hospitality wordt opgeleid voor zowel frontofficewerkzaamheden als het organiseren van activiteiten in de vrijetijdscontext.

Resultaat van de beroepengroep

Het resultaat van het beroep is een klantgerichte dienstverlening aan de klant/gast. Klanten/gasten zijn goed geïnformeerd en geadviseerd. Producten en diensten zijn verkocht. De administratie is goed afgehandeld. De klanten/gasten zijn tevreden en gebonden aan de organisatie.

2. Beroepsgerichte basis

B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

Complexiteit

De werkzaamheden van de medewerker bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maken.

De medewerker speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast. Hij informeert en adviseert de klant/gast en werkt daarbij volgens een combinatie van zelf gekozen methodes en standaardprocedures. Hij levert ook een bijdrage aan de commerciële doelstellingen van de afdeling. Het is belangrijk dat hij een goede afweging maakt tussen de wensen van de klant/gast en de belangen van het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is specialistische kennis toegespitst op het werkgebied vereist. Hij past deze kennis toe om persoonlijke, commerciële dienstverlening te kunnen verlenen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker TLH heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en heeft daarin verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

Vakkennis en Vaardigheden

- § Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- § Heeft kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- § Heeft kennis van faciliteiten in de omgeving
- § Heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen/boekingen of betalingen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden
- § Heeft kennis van verschillende soorten klachten en klanttevredenheidsprincipes
- § Past sociale vaardigheden toe
- § Past commerciële vaardigheden toe
- § Heeft kennis van de toepassing van verschillende digitale verkoopkanalen
- § Heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche/omgeving
- § Past communicatievaardigheden voor telefoon toe
- § Voert dagelijkse gesprekken met klanten/gasten in het Engels
- § Luistert naar de Engels sprekende klant/gast om de wensen te inventariseren
- § Licht dagelijkse informatie toe aan de klant/gast in het Engels
- § Schrijft eenvoudige teksten om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- § Leest en begrijpt schriftelijke communicatie van klant/gast over bekende onderwerpen in het Engels
- § Voert een eenvoudig gesprek met de klant/gast in een 2e mvt
- § Kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de klant/gast in een 2e mvt
- § Luistert naar de klant/gast om de wensen te inventariseren in een 2e mvt
- § Schrijft een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast in een 2e mvt
- § Leest en begrijpt korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast in een 2e mvt

B1-K1-W1 Ontvangt de klant/gast

Omschrijving

De medewerker begroet de klant/gast gastvrij en professioneel, zowel face to face als telefonisch of via internet en staat de klant/gast vriendelijk te woord. Hij controleert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de klant/gast en vult deze indien nodig aan. Hij vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen.. Hij geeft de juiste informatie. Indien van toepassing overhandigt hij de klant/gast zijn benodigdheden. Hij rondt het klantcontact op passende wijze af en controleert daarbij de klanttevredenheid.

Resultaat

De klant/gast is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste informatie en benodigdheden ontvangen.

Gedrag

Heeft een open houding en een representatieve presentatie. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

B1-K1-W1 Ontvangt de klant/gast

Gebruikt het systeem op effectieve wijze om klantgegevens te controleren.

Checkt of de klant tevreden is met de informatie en de dienstverlening.

Controleert de benodigde gegevens en registreert ontbrekende gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

(Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen)

B1-K1-W2 Informeert en adviseert de klant/gast*Omschrijving*

De medewerker TLH gaat in gesprek met de klant/gast om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op de wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen. Op basis hiervan informeert en/of adviseert hij de klant/gast. Hij checkt of de klant/gast het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant/gast van de benodigde informatieve materialen en keuzemogelijkheden. Hij wijst de klant/gast op aantrekkelijke aanbiedingen, producten en/of diensten.

Resultaat

De klantwens is achterhaald en de klant/gast heeft een passend advies of informatie ontvangen.

Gedrag

Communiqueert op duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies/ informatieverstrekking. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.

Inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant/gast en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht en overtuigend advies of passende informatie. Neemt de verkoopsignalen en commerciële kansen mee in het advies aan de klant/gast.

Bekijkt de wensen van de klant in het perspectief van de mogelijkheden van de organisatie. Maakt juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

(Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren)

B1-K1-W3 Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten*Omschrijving*

De medewerker TLH verkoopt en/of verhuurt producten/diensten. Hij motiveert de klant/gast om akkoord te gaan met de verkoop. Hij stimuleert meer- en bijverkoop. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan biedt hij binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid geschikte alternatieven aan. Hij rondt de verkoop af en legt dit vast in het systeem.

Resultaat

Producten en/of diensten zijn verhuurt of verkocht. De verkoop is vastgelegd in het systeem.

Gedrag

Brengt het passende aanbod op overtuigende wijze over naar de klant. Stuurt en oefent invloed uit op het gesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant te vragen tot boeking over te gaan.

Maakt op effectieve en accurate wijze gebruik van het systeem om de verkoop vast te leggen.

Speelt in op het klanttype en de behoefte van de klant en past zijn verkoopstijl daarop aan.

Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en biedt deze aan.

(Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

B1-K1-W4 Signaleert en behandelt klachten*Omschrijving*

De medewerker TLH houdt de klanttevredenheid in de gaten en signaleert ontevredenheid. Hij reageert daarop op gepaste wijze en vraagt door. Hij luistert naar de klant/gast en onderzoekt de oorzaak van de klacht/het probleem. Hij lost de klacht indien mogelijk zelf op of neemt contact op met de verantwoordelijke. Hij handelt de klacht af volgens de bedrijfsprocedure en controleert daarbij de klanttevredenheid. De medewerker TLH overlegt met zijn leidinggevende over suggesties om de dienstverlening te verbeteren.

Resultaat

Signalen rondom klanttevredenheid zijn opgepikt. Klantenbinding is gestimuleerd door behandeling van klachten volgens procedure. Er zijn suggesties voor verbetering van de dienstverlening gedaan.

Gedrag

Toont inlevingsvermogen in het standpunt van de klant/gast. Houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wensen van de klant en het belang van de organisatie. Geeft daarbij duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is.

Speelt in op signalen van de klant over mogelijke ontevredenheid om te buigen naar hogere klanttevredenheid. Vertaalt binnengekomen opmerkingen en klachten naar verbeteringsuggesties voor de dienstverlening.

(Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)

B1-K1-W5 Onderhoudt in- en/of externe contacten*Omschrijving*

De medewerker TLH neemt actief contact op met in- en/of externe contacten. Hij informeert naar de tevredenheid en vraagt naar ontwikkelingen. Hij informeert het contact over relevante ontwikkelingen, producten/diensten of aanbiedingen. Hij schat in hoe hij de klanttevredenheid kan verhogen en de relatie verder kan verstevigen. Hij doet voorstellen om de dienstverlening/verkoop te verbeteren en/of bestaande contacten te vernieuwen.

Resultaat

Relatie met de klant is verstevigd. Klantenbinding gerealiseerd.

Gedrag

Maakt makkelijk contact met anderen, maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast en bouwt met verschillende typen mensen een goede verstandhouding op.

Leeft zich in in de ander en past de gegeven informatie over actuele ontwikkelingen en producten/diensten aan op de behoeften van het contact.

Ziet kansen om de dienstverlening/verkoop te verbeteren en maakt anderen attent op nieuwe mogelijkheden.

(Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden)

B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit*Complexiteit*

De medewerker TLH voert administratieve en financiële processen uit ter ondersteuning van de dienstverlening aan de klant/gast. Het zijn gestructureerde werkzaamheden die hij volgens standaardprocedures en –methoden uitvoert. De schriftelijke communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij heeft vaardigheden nodig om accuraat en efficiënt te werken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker TLH heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en de resultaten daarvan. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij is mede verantwoordelijk voor de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden van het team. Hij heeft een signalerende rol.

Vakkennis en Vaardigheden

- § Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- § Heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden
- § Heeft kennis van de processen die leiden tot administratieve en financiële afhandeling
- § Past ICT- toepassing toe
- § Heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- § Is vaardig in het zoeken, beoordelen en gebruiken van informatie
- § Leest en begrijpt Engelse informatie over producten, diensten en mogelijkheden
- § Schrijft eenvoudige Engelse teksten om de klant/gast te informeren
- § Leest en begrijpt korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden in een 2e mvt
- § Schrijft een korte notitie in een 2e mvt om de klant/gast te informeren

B1-K2-W1 Houdt de voorraad bij*Omschrijving*

De medewerker TLH houdt de voorraad van producten bij. Hij signaleert dreigende tekorten. Hij meldt dit of vult deze tekorten aan.. Hij houdt prijzen en voorraden bij in het (digitale) systeem.

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

Inventariseert nauwkeurig de voorraad.

Stelt geordend vast welke producten nodig zijn.

Werkt volgens de bedrijfsprocedure en -richtlijnen.

(Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

B1-K2-W2 Verzamelt en verwerkt informatie*Omschrijving*

De medewerker TLH verzamelt (online) juiste informatie voor de klant/gast rondom producten, transportwijze, uitgaansgelegenheden – en mogelijkheden. Hij overlegt met de leidinggevende over de verwerking. Hij verwerkt de informatie en maakt het gereed voor publicatie.

Resultaat

Informatiemateriaal is actueel en beschikbaar via de distributiekkanalen.

Gedrag

Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie.

B1-K2-W2 Verzamelt en verwerkt informatie

Overlegt tijdig met leidinggevende.

Formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep. Hij presenteert de informatie overzichtelijk.

Werkt volgens de bedrijfsrichtlijnen en sluit zijn communicatiestijl aan op de bedrijfsformule.
(Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren)

B1-K2-W3 Houdt financiële administratie bij en handelt transactie af*Omschrijving*

De medewerker TLH houdt de financiële afhandeling van gemaakte reserveringen en verkochte producten en/of diensten bij via het betalingssysteem. Hij controleert het facturatieproces, betalingen en de juistheid van betalingsgegevens. Bij afwijkingen geeft hij dit door aan zijn leidinggevende.

Resultaat

Het financiële proces is afgerond.

Gedrag

Neemt de bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het controleren van betalingsgegevens en facturatieproces.

Legt volledige verantwoording af aan zijn leidinggevende over de financiële administratie.

Controleert de betalingen nauwkeurig en werkt volgens de bedrijfsprocedure.

(Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen)

B1-K2-W4 Houdt de administratie bij*Omschrijving*

De medewerker TLH draagt zorg voor de registratie van contactgegevens van klanten/gasten en houdt deze actueel. Hij voert administratieve gegevens in van gemaakte reserveringen, producten, diensten. Hij handelt de administratie af in het systeem. Hij handelt de administratie van klachten en klanttevredenheid volgens de bedrijfsprocedure af.

Resultaat

Contactgegevens zijn actueel. De administratie van reserveringen, producten, diensten, klachten en klanttevredenheid is afgehandeld.

Gedrag

Registreert en verwerkt de gegevens nauwkeurig en conform bedrijfsprocedure.

Legt regelmatig verantwoording af aan zijn leidinggevende over de administratie.

(Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren)

B1-K2-W5 Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening*Omschrijving*

De medewerker TLH verzamelt relevante gegevens van de klant/gast. Hij verwerkt gegevens en interpreteert deze. Hij doet een voorstel voor een aftersales actie of het aanpassen van de dienstverlening. Hij bespreekt dit voorstel met zijn leidinggevende en/of collega's. Indien mogelijk draagt zorg voor de uitvoering van het voorstel.

Resultaat

Om klanttevredenheid te verhogen en klantenbinding te realiseren zijn voorstellen voor aftersales of aanpassingen van de

B1-K2-W5 Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening

dienstverlening gedaan.

Gedrag

Maakt effectief gebruik van de klantgegevens in het systeem.

Ziet mogelijkheden voor commerciële kansen in de beschikbare informatie. Vertaalt commerciële kansen naar een concreet voorstel.

Rapporteert overzichtelijk en komt proactief met voorstellen voor aftersales of verbetering van de dienstverlening naar de klant.

Overlegt tijdig met zijn leidinggevende en/of collega's.

(Formuleren en rapporteren, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Ondernemend en commercieel handelen)

CONCEPT

CONCEPT

3. Generieke basis

De generieke kwalificatie-eisen voor het middelbaar beroepsonderwijs zijn tevens te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.

Nederlandse taal

Voor elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier gelden generieke kwalificatie-eisen voor de Nederlandse taal, overeenkomstig het desbetreffende referentieniveau, zoals opgenomen in het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- a. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Rekenen

Voor elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier gelden generieke kwalificatie-eisen voor rekenen, overeenkomstig het desbetreffende referentieniveau, zoals opgenomen in het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- a. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

Loopbaan en burgerschap

Voor elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier gelden generieke kwalificatie-eisen voor loopbaan en burgerschap, zoals opgenomen in het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB.

Engels (alleen voor niveau 4)

Voor elke kwalificatie op niveau 4 in dit kwalificatiedossier gelden generieke kwalificatie-eisen voor Engels overeenkomstig de volgende referentieniveaus, zoals opgenomen in het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB:

- a. lezen en luisteren: B1;
- a. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

Profielen

P1 Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality

Mbo-Niveau

3

Typering van het beroep

De zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality is verantwoordelijk voor een goed georganiseerd activiteitenprogramma dat aansluit bij de wensen van de klanten/gasten en de doelstellingen van de organisatie. Hij werkt samen met zijn collega's in het uitvoeren en begeleiden van de activiteiten.

De essentiële beroepshouding voor de Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality is gastvrij, enthousiast, sociaal, communicatief en pro-actief. Hij moet verschillende groepen mensen kunnen enthousiasmeren en kunnen functioneren als teamspeler. Hij kan goed plannen en organiseren, heeft probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel in het oplossen van problemen. Hij realiseert daarmee kwalitatief goed georganiseerde activiteiten. Hij heeft verantwoordelijkheidsgevoel en ziet actief toe op de veiligheid van de werkzaamheden.

De zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality kan frontoffice werkzaamheden uitvoeren en activiteiten organiseren in de vrijetijdscontext.

Het resultaat van het beroep is klantgerichte dienstverlening en goed georganiseerde en begeleidde activiteiten, welke volgens plan zijn uitgevoerd, van voldoende kwaliteit en aansluiten bij de wensen van de klant/gast.

Kritische beroepssituatie(s):

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

Branchevereisten

Nee

P1-K1 Organiseert en voert activiteiten uit

Complexiteit

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality voert alle voorkomende werkzaamheden uit. Dit kunnen zowel standaardwerkzaamheden als niet standaardwerkzaamheden zijn. Bij het voorbereiden, uitvoeren en afronden van activiteiten houdt hij zich aan de geldende regels, richtlijnen en procedures.

De complexiteit van zijn werkzaamheden wordt bepaald door de verschillende doelgroepen waarmee hij werkt en de onverwachte situaties die zich voordoen bij het organiseren van een activiteit. De zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality moet hier flexibel op in kunnen spelen. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex.

Hij beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om alle voorkomende werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij zijn standaard werkzaamheden zoals het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten en bij zijn niet standaard werkzaamheden zoals het inbrengen van ideeën voor het activiteitenprogramma en het anticiperen op onveilige situaties, onverwachte situaties die zich voordoen tijdens deze werkzaamheden. Daarnaast moet hij communiceren en samenwerken met verschillende interne en externe doelgroepen. In contact met klanten/gasten moet hij een afweging maken tussen de belangen van de individuele klant/gast, de groep en de organisatie. De klant/gast staat daarbij centraal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en resultaten daarvan. Hij is mede verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieve activiteiten. Hij is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en klanten/gasten. Hij legt verantwoordelijkheid af aan een leidinggevende.

Vakkennis en Vaardigheden

- § Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- § Heeft kennis van de geldende ARBO- en veiligheidsvoorschriften
- § heeft brede kennis van marketinginstrumenten

P1-K1 Organiseert en voert activiteiten uit

- § Heeft kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden
- § Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn
- § Kan verschillende communicatiestijlen, gesprekstechnieken en verkoopstechnieken toepassen
- § Past (preventieve) eerste hulpverlening toe
- § Kan levensreddende handelingen verrichten in geval van nood
- § Maakt plannings
- § Communiqueert met klanten/gasten over en tijdens de activiteit in het Engels
- § Presenteert activiteiten aan klanten/gasten in het Engels
- § Communiqueert met klanten/gasten in een eenvoudig gesprek in een 2e mvt
- § Presenteert activiteiten aan klanten/gasten door middel van een kort vooraf geoefend praatje in een 2e mvt

P1-K1-W1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality maakt een planning voor het uitvoeren van activiteiten. Hij stelt een draaiboek op voor het organiseren van een activiteit. Hij zorgt voor de benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeel. Hij stemt de planning en draaiboek af met een verantwoordelijke.

Resultaat

Een planning voor het activiteitenprogramma en draaiboeken zijn opgesteld.

Gedrag

Zorgt ervoor dat het activiteitenprogramma goed is afgestemd op de doelgroep, de beschikbare medewerkers en middelen.

Stelt op gestructureerde wijze het benodigde aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten.

Maakt een passende inschatting van tijd bij het opstellen van het draaiboek.

Houdt zich bij het opstellen van het activiteitenprogramma aan de bedrijfsrichtlijnen.

Stemt op effectieve wijze de planning af met een verantwoordelijke. (Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P1-K1-W2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality bereidt op basis van het draaiboek de activiteit voor. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en klaar staan voor gebruik. Hij controleert de veiligheid van de benodigde faciliteiten, materialen en middelen. Indien nodig lost hij voorkomende problemen op. Hij controleert inschrijffijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.

Resultaat

Activiteiten zijn voorbereid. Alle benodigde materialen en middelen staan klaar voor gebruik.

Gedrag

Kiest weloverwogen recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en gaat hier zorgvuldig mee om.

Controleert systematisch of benodigde (hulp)materialen, faciliteiten etc. aanwezig zijn. Gaat bij een probleem of tekort creatief om met beschikbare materialen en middelen.

Controleert zorgvuldig en op systematische wijze of de veiligheid van de recreatieve faciliteiten en materialen voldoen aan de gestelde veiligheidsnormen

Overlegt regelmatig met collega's, geeft instructies en aanwijzingen aan collega's en schakelt anderen tijdig in bij

P1-K1-W2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

problemen.

(Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P1-K1-W3 Begeleidt activiteiten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality presenteert activiteiten en motiveert klanten/gasten om mee te doen. Hij begeleidt de klanten/gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij enthousiasmeert de klanten/gasten en speelt in op de behoefte van klanten/gasten. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang van de activiteiten. Hij signaleert problemen en risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, op. Bij een probleem bedenkt hij een passende oplossing en onderneemt actie. Hij onderneemt actie bij een ongeluk, incident of calamiteit. Hij communiceert tijdens het begeleiden van de activiteit regelmatig met collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

Resultaat

De klanten/gasten zijn tevreden over het verloop van de activiteit.

Gedrag

Zet recreatieve materialen en middelen op verantwoorde wijze in bij activiteiten en gaat zorgvuldig met de materialen en middelen om.

Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten.

Toont inzicht in de activiteit en de situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid en welke actie noodzakelijk is.

Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, waarbij hij het overzicht op verschillende onderdelen behoudt en prioriteiten stelt.

Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen.

Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen en toont daarbij overwicht.

Past de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen toe bij het observeren van de activiteit om onveilige situaties te signaleren.

Blijft kalm bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en is gericht op de werkzaamheden en zaken die noodzakelijk zijn om hulp te verlenen.

(Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Aansturen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan)

P1-K1-W4 Rondt de recreatieve activiteit af

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden op de plek waar de activiteit heeft plaatsgevonden. Hij vraagt naar de tevredenheid van de gasten en attendeert hen op andere passende activiteiten. Vervolgens evalueert hij de activiteit samen met zijn collega's en benoemen zij verbeterpunten. Als er een ongeval heeft plaatsgevonden, vult hij het ongevalformulier in.

Resultaat

De activiteit is afgerond, schoonmaak- en opruimwerkzaamheden zijn uitgevoerd, de activiteit is geëvalueerd.

Gedrag

Vraagt proactief aan de gasten naar hun tevredenheid over de activiteit en enthousiasmeert hen om ook aan andere activiteiten deel te nemen. Brengt proactief de signalen van klanttevredenheid in bij de evaluatie.

Zet de benodigde materialen en middelen voor het uitvoeren van schoonmaak- en opruimwerkzaamheden effectief in en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie.

P1-K1-W4 Rondt de recreatieve activiteit af

Maakt schoon en ruimt op volgens het schoonmaakplan

Signaleert mogelijke onveilige situaties en stringen/defecten, bepaalt of hij deskundig genoeg is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of schakelt de technische dienst in.

(Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen)

CONCEPT

P2 Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality

Mbo-Niveau

3

Typering van het beroep

De essentiële beroepshouding voor de Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality kan samengevat worden als: een sterke servicegerichte en commerciële houding. Hij heeft goede communicatieve en sociale vaardigheden, een proactieve houding en kan efficiënt samen werken met collega's. Hij ziet commerciële kansen en benut deze.

De kern van zijn beroep is klantgerichtheid en commerciële dienstverlening. Hij vertegenwoordigt de organisatie als gastheer en voert werkzaamheden uit om commercieel aanbod te realiseren. Hij is zich hierbij bewust van alle middelen die hij daarvoor kan inzetten en op welke manier die op elkaar aansluiten. Hij heeft inhoudelijke kennis over het aanbod van producten en diensten om onderscheidend te zijn voor de klant.

De kerntaak realiseren van commercieel resultaat wordt uitgevoerd in één van de volgende contexten: frontoffice van (internationaal) hotel, frontoffice van recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche.

Het resultaat van het beroep is het realiseren van klantenbinding en een goed commercieel resultaat. Een commercieel aanbod is opgesteld, producten zijn verkocht en de klant is optimaal geholpen om een juiste keuze te maken.

*Kritische beroepssituatie(s):**Wettelijke beroepsvereisten*

Nee

Branchevereisten

Nee

P2-K1 Realiseert commercieel aanbod

Complexiteit

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality realiseert met zijn werkzaamheden commercieel resultaat voor het bedrijf. Hij heeft te maken met de commerciële belangen van het bedrijf en de wensen van de klant. Hij moet inspelen op de klant en zijn wensen en vertaalt deze naar een passend commercieel aanbod. Hij moet verder adequaat en flexibel zijn om in te kunnen spelen op de wisselende praktijksituaties, klanttypes en klantwensen. Daarbij neemt hij de geldende marges/ commissies in acht om een zo optimaal mogelijk financieel resultaat te behalen. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen voor de complexiteit van het beroep. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methoden en richtlijnen. Hij communiceert met klanten/gasten, collega's en medewerkers. Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is er specialistische kennis over het producten en dienstenaanbod nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en heeft daarin verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Vakkennis en Vaardigheden

- § Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- § Heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden
- § Past ICT- toepassing toe
- § Heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- § Heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden
- § Heeft kennis van verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken die gebruikt kunnen worden
- § Heeft kennis van customer relation management
- § Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- § Heeft kennis van de klant en /of bedrijfsprofiel
- § Heeft kennis van de verschillende marketinginstrumenten
- § heeft kennis van het maken van een kostprijscalculatie

P2-K1 Realiseert commercieel aanbod

- § heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- § heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs
- § Voert een eenvoudig gesprek met de klant/gast in een 2e mvt
- § Luistert naar de klant/gast om de wensen te inventariseren in een 2e mvt
- § Voert verkoopgesprekken met klanten/gasten in het Engels
- § Luistert naar de Engels sprekende klant/gast om verkoopmogelijkheden te signaleren
- § Leest en begrijpt Engelse informatie over producten, diensten en mogelijkheden
- § Schrijft eenvoudige Engelse teksten om het aanbod te promoten
- § Schrijft een korte notitie om het aanbod te promoten in een 2e mvt
- § Leest en begrijpt korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden in een 2e mvt

P2-K1-W1 Werft klanten en opdrachten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality bereidt de werving voor en kiest welk wervingsmiddel hij inzet in het proces. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen contact met potentiële klanten. Hij vraagt naar de interesses van de klant. Hij maakt in het contact een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

Resultaat

Er is via verschillende commerciële kanalen contact gelegd met potentiële klanten om nieuwe klanten te binden.

Gedrag

Kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe klanten en opdrachten.

Heeft lef en durf om contact op te nemen met potentiële klanten. Benadert klanten op passende wijze en is creatief om in contact te komen met nieuwe klanten.

Presenteert zich kundig en geïnteresseerd, legt zaken duidelijk uit en stemt de communicatiestijl en verkooptechniek af op de doelgroep. potentiële klant.

Inventariseert proactief de interesses en wensen van de potentiële klant en sluit zijn dienstverlening daar op aan.

Zet zijn kennis van trends, ontwikkelingen, de omgeving, producten en diensten in om relevante gespreksonderwerpen aan te snijden in contact met de klant.

Schat de commerciële potentie van de klant vlot in en maakt de juiste beslissing of hij de klant een passend aanbod gaat doen.

(Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Relaties bouwen en netwerken)

P2-K1-W2 Promoot producten en diensten

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality promoot de producten en diensten online en offline. Hij controleert regelmatig het gepubliceerde aanbod en past deze zo nodig aan. Hij doet een voorstel voor het inzetten van verschillende promotiekanalen en stemt dit af met zijn leidinggevende. Hij communiceert het aanbod of acties via de verschillende promotiekanalen en stemt deze kanalen op elkaar af.

Resultaat

Het bedrijf en het aanbod is op een onderscheidende wijze gepromoot.

Gedrag

Sluit bij de presentatie van het aanbod aan op de doelgroep en de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast.

Presenteert het aanbod van het bedrijf op onderscheidende wijze en licht de producten duidelijk toe. Stemt zijn stijl van

P2-K1-W2 Promoot producten en diensten

communiceren en/of presenteren af op de doelgroep.

Handelt bij het presenteren van het aanbod van het bedrijf volgens de geldende bedrijfsrichtlijnen.

Bespreekt doelgericht met de leidinggevende welke promotiekanalen het beste ingezet kunnen worden.

(Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P2-K1-W3 Stelt een passend aanbod op

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality onderzoekt op basis van de uitgevraagde klantwens de verschillende productmogelijkheden om een complex aanbod samen te stellen. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant/gast en de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan biedt hij binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

Resultaat

Er is een passend commercieel aanbod opgesteld.

Gedrag

Gebruikt bij het opstellen van een passend aanbod zijn kennis over bestemmingen/de omgeving, services, producten en actuele ontwikkelingen.

Signaleert commerciële kansen op basis van de klantwens en vertaalt deze naar commercieel interessante productmogelijkheden in het aanbod.

Maakt een juiste inschatting van de klant en haar koopmotieven en past de inhoud en de presentatie van het aanbod daarop aan.

Ziet mogelijkheden om de klant te overtuigen tot een keuze te komen en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten.

Stelt een volledig en duidelijk aanbod op en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.

(Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

P2-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Omschrijving

De Zelfstandig medewerker Travel & Hospitality maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Hij verwerkt de prijsberekening in een duidelijk prijsoverzicht.

Resultaat

Prijsberekening is gemaakt en verwerkt in een prijsoverzicht.

Gedrag

Werkt volgens de geldende boekingsvoorwaarden, de bedrijfsspecifieke richtlijnen en de brancherichtlijnen een aanbod uit.

Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken

Berekent nauwkeurig de prijs en zet dit in een overzichtelijk prijsoverzicht.

Maakt gebruik van zijn financieel commercieel inzicht om een prijsberekening te maken. Weegt de belangen van de organisatie en de klant/gast af en maakt een commerciële keuze.

(Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen)

CONCEPT

P3 Leidinggevende Leisure & Hospitality

Mbo-Niveau

4

Typering van het beroep

De leidinggevende Leisure & Hospitality is verantwoordelijk voor een goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de wensen van de klanten/gasten en de doelstellingen van de organisatie. Hij is alert op trends en ontwikkelingen in de omgeving en/of bij andere afdelingen van de organisatie en vertaalt deze naar (nieuwe) mogelijkheden voor het activiteitenprogramma. Hij neemt in de organisatie van activiteiten het voortouw en is eerste aanspreekpunt voor collega's. In samenwerking met collega's voert hij activiteiten uit.

De essentiële beroepshouding is gastvrij, enthousiast, sociaal, communicatief, organisatorisch sterk en proactief. Hij legt verbanden tussen de omgeving, de werkzaamheden van het team en de resultaten. In de vertaalslag van omgeving naar activiteitenprogramma is hij creatief en laat hij onderscheidend vermogen zien. Hij kan goed plannen en organiseren, heeft probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel in het oplossen van problemen. Hij moet verschillende groepen mensen kunnen enthousiasmeren en goed kunnen samenwerken in een team. Hij heeft verantwoordelijkheidsgevoel en ziet actief toe op de veiligheid van de werkzaamheden, activiteiten en de gasten/klanten.

Hij voert zijn werkzaamheden uit in een vrijetijdscontext. De leidinggegeven Leisure & Hospitality kan frontofficewerkzaamheden uitvoeren en activiteiten organiseren in de vrijetijdscontext. Hij kan daarin een coördinerende, leidende rol innemen. Het resultaat van het beroep is klantgerichte dienstverlening en goed georganiseerde en begeleide activiteiten, welke volgens plan zijn uitgevoerd, van voldoende kwaliteit en aansluiten bij de wensen van de klant/gast en de ontwikkelingen in de omgeving.

*Kritische beroepssituatie(s):**Wettelijke beroepsvereisten*

Nee

Branchevereisten

Nee

P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit

Complexiteit

De Leidinggevende Leisure & Hospitality voert alle voorkomende werkzaamheden uit. Dit kunnen zowel standaardwerkzaamheden als niet standaardwerkzaamheden zijn. Bij het voorbereiden, uitvoeren en afronden van activiteiten houdt hij zich aan de geldende regels, richtlijnen en procedures.

De complexiteit van zijn werkzaamheden wordt bepaald door de verschillende doelgroepen waarmee hij werkt en de onverwachte situaties die zich voordoen bij het organiseren van een activiteit. De Leidinggevende Leisure & Hospitality moet hier flexibel op in kunnen spelen. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex

Hij beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om alle voorkomende werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij zijn standaard werkzaamheden zoals het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten en bij zijn niet standaard werkzaamheden zoals het inbrengen van ideeën voor het activiteitenprogramma en het anticiperen op onveilige situaties, onverwachte situaties die zich voordoen tijdens deze werkzaamheden. Daarnaast moet hij communiceren en samenwerken met verschillende interne en externe doelgroepen. In contact met klanten/gasten moet hij een afweging maken tussen de belangen van de individuele klant/gast, de groep en de organisatie. De klant/gast staat daarbij centraal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende Leisure & Hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en resultaten daarvan. Hij is mede verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieve activiteiten. Hij is medeverantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en klanten/gasten. Hij legt verantwoordelijkheid af aan een leidinggevende.

Vakkennis en Vaardigheden

§ Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving

P3-K1 Organiseert en voert activiteiten uit

- § Heeft kennis van de geldende ARBO- en veiligheidsvoorschriften
- § Heeft kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden
- § Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn
- § Kan verschillende communicatiestijlen, gesprekstechnieken en verkooptechnieken toepassen
- § Past (preventieve) eerste hulpverlening toe
- § Communiqueert met klanten/gasten over en tijdens de activiteit in het Engels
- § Presenteert activiteiten aan klanten/gasten in het Engels
- § Communiqueert met klanten/gasten in een eenvoudig gesprek in een 2e mvt
- § Presenteert activiteiten aan klanten/gasten door middel van een kort vooraf geoefend praatje in een 2e mvt

P3-K1-W1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality maakt een planning voor het uitvoeren van activiteiten. Hij stelt een draaiboek op voor het organiseren van een activiteit. Hij zorgt voor de benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeel. Hij stemt de planning en het draaiboek af met een verantwoordelijke.

Resultaat

Een planning voor het activiteitenprogramma en draaiboeken zijn opgesteld.

Gedrag

Zorgt ervoor dat het activiteitenprogramma goed is afgestemd op de doelgroep, de beschikbare medewerkers en middelen.

Stelt op gestructureerde wijze het benodigde aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten.

Maakt een passende inschatting van tijd bij het opstellen van het draaiboek.

Houdt zich bij het opstellen van het activiteitenprogramma aan de bedrijfsrichtlijnen.

Stemt op effectieve wijze de planning af met een verantwoordelijke.

Onderliggende competenties zijn: (Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P3-K1-W2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality bereidt op basis van het draaiboek de activiteit voor. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde materialen en middelen aanwezig zijn en klaar staan voor gebruik. Hij controleert de veiligheid van de benodigde faciliteiten, materialen en middelen. Indien nodig lost hij voorkomende problemen op. Hij controleert inschrijflijsten voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.

Resultaat

Activiteiten zijn voorbereid. Alle benodigde materialen en middelen staan klaar voor gebruik.

Gedrag

Kiest weloverwogen recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en gaat hier zorgvuldig mee om.

Controleert systematisch of benodigde (hulp)materialen, faciliteiten etc. aanwezig zijn. Gaat bij een probleem of tekort creatief om met beschikbare materialen en middelen.

Controleert zorgvuldig en op systematische wijze of de veiligheid van de recreatieve faciliteiten en materialen voldoen aan de gestelde veiligheidsnormen

P3-K1-W2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

Overlegt regelmatig met collega's, geeft instructies en aanwijzingen aan collega's en schakelt anderen tijdig in bij problemen.

Onderliggende competenties zijn: (Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P3-K1-W3 Begeleidt activiteiten*Omschrijving*

De Leidinggevende Leisure & Hospitality presenteert activiteiten en motiveert klanten/gasten om mee te doen. Hij begeleidt de klanten/gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij enthousiasmeert de klanten/gasten en speelt in op de behoefte van klanten/gasten. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang van de activiteiten. Hij signaleert problemen en risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, op. Bij een probleem bedenkt hij een passende oplossing en onderneemt actie. Hij onderneemt actie bij een ongeluk, incident of calamiteit. Hij communiceert tijdens het begeleiden van de activiteit regelmatig met collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

Resultaat

De klanten/gasten zijn tevreden over het verloop van de activiteit.

Gedrag

Zet recreatieve materialen en middelen op verantwoorde wijze in bij activiteiten en gaat zorgvuldig met de materialen en middelen om.

Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten.

Toont inzicht in de activiteit en de situatie en beoordeelt snel of maatregelen genomen worden met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid en welke actie noodzakelijk is.

Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, waarbij hij het overzicht op verschillende onderdelen behoudt en prioriteiten stelt.

Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig de hulp in van anderen.

Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen en toont daarbij overwicht.

Past de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen toe bij het observeren van de activiteit om onveilige situaties te signaleren.

Blijft kalm bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en is gericht op de werkzaamheden en zaken die noodzakelijk zijn om hulp te verlenen.

Onderliggende competenties zijn: (Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Aansturen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan)

P3-K1-W4 Rondt de recreatieve activiteit af*Omschrijving*

De Leidinggevende Leisure & Hospitality verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden op de plek waar de activiteit heeft plaatsgevonden. Hij vraagt naar de tevredenheid van de gasten en attendeert hen op andere passende activiteiten. Vervolgens evalueert hij de activiteit samen met zijn collega's en benoemen zijn verbeterpunten. Als er een ongeval heeft plaatsgevonden, vult hij het ongevallenformulier in.

Resultaat

De activiteit is afgerond, schoonmaak- en opruimwerkzaamheden zijn uitgevoerd, de activiteit is geëvalueerd.

Gedrag

Vraagt proactief aan de gasten naar hun tevredenheid over de activiteit en enthousiasmeert hen om ook aan andere

P3-K1-W4 Rondt de recreatieve activiteit af

activiteiten deel te nemen. Brengt proactief de signalen van klanttevredenheid in bij de evaluatie.

Zet de benodigde materialen en middelen voor het uitvoeren van schoonmaak- en opruimwerkzaamheden effectief in en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie.

Maakt schoon en ruimt op volgens het schoonmaakplan

Signaleert mogelijke onveilige situaties en storingen/defecten, bepaalt of hij deskundig genoeg is om deze zelf te repareren en voert de reparatie accuraat uit of schakelt de technische dienst in.

Onderliggende competenties zijn: (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen)

CONCEPT

P3-K2 Voert leidinggevende taken uit

Complexiteit

De Leidinggevende Leisure & Hospitality heeft brede specialistische kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede specialistische kennis en vaardigheden nodig voor bedrijfsvoering.

Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben.

Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere (gelijktijdige) processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor de vervulling van randvoorwaarden, waardoor de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Leidinggevende kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij zal voor elke situatie naar een passende oplossing moeten zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende Travel & Hospitality vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Leidinggevende Travel & Hospitality is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf en zelf verantwoordelijk voor de verrichte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

Vakkennis en Vaardigheden

- § kent het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen
- § heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- § stelt een SWOT-analyse op
- § heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- § kent de cao-bepaling van de branche
- § hanteert computerprogramma's om werkroosters te maken
- § kan een kosten-batenanalyse maken
- § voert berekeningen uit
- § heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- § kent de arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- § interpreteert financiële overzichten
- § heeft brede kennis van kostensoorten
- § berekent verwachte kosten en omzetten
- § heeft inzicht in financiële stromen
- § heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- § heeft kennis van conflicthantering
- § heeft kennis van ziekteverzuimbeleid
- § hanteert verschillende leiderschapsstijlen
- § stelt een agenda voor de vergadering op
- § kent het aannamebeleid van de organisatie
- § weet hoe een arbeidscontract beëindigd kan worden
- § heeft brede kennis van employability
- § hanteert diverse gesprekstechnieken
- § heeft kennis van werving- en selectieinstrumenten
- § heeft kennis van functieprofielen

P3-K2-W1 Maakt een operationeel plan

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality stelt een operationeel plan op, passend bij trends en ontwikkelingen en de doelstellingen van de organisatie. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering 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. De Leidinggevende maakt op basis van het plan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast) en beschrijft dit in het plan.

Resultaat

P3-K2-W1 Maakt een operationeel plan

Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.

Gedrag

Schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Maakt een realistische inschatting van de kwantitatieve en kwalitatieve personele behoefte.

Bepaalt de juiste prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen en stemt de activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Stemt tijdig en volgens de bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van operationeel plan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

De onderliggende competenties zijn: (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen)

P3-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van de medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent werkzaamheden toe aan de medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn of als de actuele situatie daarom vraagt. Hij stemt de planning af met de ondernemer/een leidinggevende.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.

Stelt de juiste prioriteiten in de werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare plannings op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

Houdt bij het verdelen van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsrichtlijnen, Cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P3-K2-W3 Begroot financiën

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie en legt dit vast in een rapportage. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling en de plannen voor de toekomst. Maakt op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage van de analyse en de begroting voor aan de ondernemer/ een leidinggevende.

Resultaat

Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.

P3-K2-W3 Begroot financiën

Gedrag

Analyseert grondig de gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: (Formuleren en rapporteren, Analyseren)

P3-K2-W4 Bewaakt financiën

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality bewaakt de financiën en de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen cq opbrengsten te verhogen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt de financiën door ze administratief vast te leggen.

Resultaat

Er is een voorstel voor het beheersen van budgetoverschrijdingen gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

Gedrag

Maakt een helder analyse van de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen)

P3-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality stuurt (lerende) medewerkers aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden, processen en/of procedures. Indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert de (lerende) medewerkers doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers onderling. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

P3-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren)

P3-K2-W6 Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Leidinggevende Leisure & Hospitality voert formele gesprekken met (lerende) medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de leidinggevende werkoverleg met de (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van zijn afdeling. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en de knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt de afspraken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en de afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.

Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: (Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen)

P4 Leidinggevende Travel & Hospitality

Mbo-Niveau

4

Typering van het beroep

De leidinggevende Travel & Hospitality is verantwoordelijk voor het organiseren van klantgerichte dienstverlening en het realiseren van commercieel resultaat voor de organisatie. Hij is alert op ontwikkelingen, trends en commerciële mogelijkheden in de omgeving en vertaalt deze naar commerciële kansen voor de organisatie. Hij is 1e aanspreekpunt voor zijn collega's en voert coördinerende taken uit.

De kern van zijn beroep is klant/gastgerichtheid en commerciële dienstverlening. Naast zijn coördinerende taken werkt hij mee in de uitvoerende werkzaamheden voor het realiseren van klantgerichte dienstverlening en commercieel aanbod. Hij heeft probleemoplossend vermogen en doet proactief voorstellen om processen verder aan te scherpen die de dienstverlening verbeteren. Hij neemt vanuit zijn inhoudelijke kennis over het aanbod van producten en diensten initiatief om het aanbod aan te scherpen en onderscheidend te zijn voor de klant. Voor het realiseren van de commerciële doelstellingen kan hij verbanden leggen tussen de verschillende middelen die hij daarvoor kan inzetten en de ontwikkelingen in de omgeving.

De essentiële beroepshouding voor de Leidinggevende Travel & Hospitality kan samengevat worden als: ondernemend en een sterke servicegerichte en commerciële houding. Hij heeft goede communicatieve en sociale vaardigheden, een proactieve houding en kan efficiënt samen werken met collega's. Hij ziet commerciële kansen bij de klant en in de omgeving en benut deze.

De kerntaak realiseren van commercieel resultaat wordt uitgevoerd in één van de volgende contexten: frontoffice van (internationaal) hotel, frontoffice van recreatiebedrijf, bedrijven gericht op toeristische informatie, bedrijven in de reisbranche.

Het resultaat van het beroep is het realiseren van klantenbinding en een goed commercieel resultaat. Trends, ontwikkelingen en mogelijkheden in de omgeving zijn vertaald naar commerciële kansen voor de organisatie. Een commercieel aanbod is opgesteld, producten zijn verkocht en de klant is optimaal geholpen om een juiste keuze te maken.

Kritische beroepssituatie(s):

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

Branchevereisten

Nee

P4-K1 Realiseert commercieel aanbod

Complexiteit

De Leidinggevende Travel & Hospitality moet in zijn werkzaamheden rekening houden met de commerciële doelstelling van het bedrijf en de wensen van de klant. Hij moet inspelen op de klant en zijn wensen en deze vertalen naar een passend aanbod. Hij moet verder adequaat en flexibel zijn om in te kunnen spelen op de wisselende praktijksituaties, klanttypes en klantwensen. Diverse systemen van leveranciers, annuleringen en wijzigingen zorgen voor de complexiteit van het beroep. De communicatie met internationale klanten/gasten maakt zijn werk complex. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methoden en richtlijnen. Hij communiceert met klanten/gasten, collega's en medewerkers. Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is er specialistische kennis over het producten en dienstenaanbod nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende Travel & Hospitality heeft bij het realiseren van commercieel aanbod een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en heeft daarin verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

Vakkennis en Vaardigheden

- § Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen, wet- en regelgeving
- § Heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- § Heeft kennis van producten / diensten die aangeboden worden

P4-K1 Realiseert commercieel aanbod

- § Past ICT- toepassing toe
- § Heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de branche
- § Heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden
- § Heeft kennis van verschillende communicatiestijlen en gesprekstechnieken die gebruikt kunnen worden
- § Heeft kennis van customer relation management
- § Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- § Heeft kennis van de klant en /of bedrijfsprofiel
- § Heeft kennis van de verschillende marketinginstrumenten
- § heeft kennis van het maken van een kostprijscalculatie
- § heeft kennis van verdiensten (marges/commissies) binnen de branche
- § heeft inzicht in verhoudingen, aanbod en prijs
- § Voert een eenvoudig gesprek met de klant/gast in een 2e mvt
- § Luistert naar de klant/gast om de wensen te inventariseren in een 2e mvt
- § Voert verkoopgesprekken met klanten/gasten in het Engels
- § Luistert naar de Engels sprekende klant/gast om verkoopmogelijkheden te signaleren
- § Leest en begrijpt Engelse informatie over producten, diensten en mogelijkheden
- § Schrijft eenvoudige Engelse teksten om het aanbod te promoten
- § Schrijft een korte notitie om het aanbod te promoten in een 2e mvt
- § Leest en begrijpt korte en eenvoudige informatie over producten, diensten en mogelijkheden in een 2e mvt

P4-K1-W1 Werft klanten/gasten en opdrachten

Omschrijving

De leidinggevende Travel & Hospitality bereidt de werving voor en kiest welk wervingsmiddel hij inzet in het proces. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen contact met potentiële klanten. Hij vraagt naar de interesses van de klant. Hij maakt in het contact een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

Resultaat

Er is via verschillende commerciële kanalen contact gelegd met potentiële klanten om nieuwe klanten te binden.

Gedrag

Kiest weloverwogen het wervingsmiddel dat hij het meest effectief in kan zetten bij het proactief werven van nieuwe klanten en opdrachten.

Heeft lef en durf om contact op te nemen met potentiële klanten. Benadert klanten op passende wijze en is creatief om in contact te komen met nieuwe klanten.

Presenteert zich kundig en geïnteresseerd, legt zaken duidelijk uit en stemt de communicatiestijl en verkooptechniek af op de doelgroep. potentiële klant.

Inventariseert proactief de interesses en wensen van de potentiële klant en sluit zijn dienstverlening daar op aan.

Zet zijn kennis van trends, ontwikkelingen, de omgeving, producten en diensten in om relevante gespreksonderwerpen aan te snijden in contact met de klant.

Schat de commerciële potentie van de klant vlot in en maakt de juiste beslissing of hij de klant een passend aanbod gaat doen.

De onderliggende competenties zijn: (Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

P4-K1-W2 Promoot producten en diensten

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality promoot de producten en diensten online en offline. Hij controleert regelmatig het gepubliceerde aanbod en past deze zo nodig aan. Hij doet een voorstel voor het inzetten van verschillende promotiekanalen en stemt dit af met zijn leidinggevende. Hij communiceert het aanbod of acties via de verschillende promotiekanalen en stemt deze kanalen op elkaar af.

P4-K1-W2 Promoot producten en diensten

Resultaat

Het bedrijf en het aanbod is op een onderscheidende wijze gepromoot.

Gedrag

Sluit bij de presentatie van het aanbod aan op de doelgroep en de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast.

Presenteert het aanbod van het bedrijf op onderscheidende wijze en licht de producten duidelijk toe. Stemt zijn stijl van communiceren en/of presenteren af op de doelgroep.

Handelt bij het presenteren van het aanbod van het bedrijf volgens de geldende bedrijfsrichtlijnen.

Bespreekt doelgericht met de leidinggevende welke promotiekanalen het beste ingezet kunnen worden.

De onderliggende competenties zijn: (Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P4-K1-W3 Stelt een passend aanbod op

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality onderzoekt op basis van de uitgevraagde klantwens de verschillende productmogelijkheden om een complex aanbod samen te stellen. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant/gast en de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Indien niet direct aan de wensen van de klant/gast kan worden voldaan biedt hij binnen de grenzen van zijn eigen verantwoordelijkheid geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

Resultaat

Er is een passend commercieel aanbod opgesteld.

Gedrag

Gebruikt bij het opstellen van een passend aanbod zijn kennis over bestemmingen/de omgeving, services, producten en actuele ontwikkelingen.

Signaleert commerciële kansen op basis van de klantwens en vertaalt deze naar commercieel interessante productmogelijkheden in het aanbod.

Maakt een juiste inschatting van de klant en haar koopmotieven en past de inhoud en de presentatie van het aanbod daarop aan.

Ziet mogelijkheden om de klant te overtuigen tot een keuze te komen en speelt hier actief op in door verkoopvaardigheden en -technieken in te zetten.

Stelt een volledig en duidelijk aanbod op en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.

De onderliggende competenties zijn: (Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

P4-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Hij verwerkt de prijsberekening in een duidelijk prijsoverzicht.

Resultaat

Prijsberekening is gemaakt en verwerkt in een prijsoverzicht.

Gedrag

P4-K1-W4 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

Werkt volgens de geldende boekingsvoorwaarden, de bedrijfsspecifieke richtlijnen en de brancherichtlijnen een aanbod uit.

Zoekt gestructureerd informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen om een prijsberekening te kunnen maken

Berekent nauwkeurig de prijs en zet dit in een overzichtelijk prijsoverzicht.

Maakt gebruik van zijn financieel commercieel inzicht om een prijsberekening te maken. Weegt de belangen van de organisatie en de klant/gast af en maakt een commerciële keuze.

De onderliggende competenties zijn: (Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen)

CONCEPT

P4-K2 Voert leidinggevende taken uit

Complexiteit

De Leidinggevende Travel & Hospitality heeft brede specialistische kennis en vaardigheden nodig om leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn. Daarnaast heeft hij brede specialistische kennis en vaardigheden nodig voor bedrijfsvoering.

Hij geeft leiding aan een groep mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben.

Omdat hij te maken kan krijgen met afwijkingen van de gangbare procedures moet hij proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan. Hij stemt meerdere (gelijktijdige) processen op elkaar af. Daarnaast zorgt hij voor de vervulling van randvoorwaarden, waardoor de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De Leidinggevende kan, gelet op het voorgaande, dan ook niet volstaan met routinematige en standaardprocedures. Hij zal voor elke situatie naar een passende oplossing moeten zoeken en die op een zodanige manier toepassen dat de voortgang van de bedrijfsuitvoering en de na te streven beleidsdoelen niet in gevaar komen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevende Travel & Hospitality vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende en faciliterende rol. De Leidinggevende is als eindverantwoordelijke voor de werkzaamheden binnen de afdeling, de vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf en zelf verantwoordelijk voor de verrichtte werkzaamheden, de resultaten ervan en de kwaliteit van beide. Bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vervult de leidinggevende een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij legt over de uitvoering van zijn werkzaamheden verantwoording af bij de ondernemer/zijn leidinggevende.

Vakkennis en Vaardigheden

- § kent het ondernemingsplan/de bedrijfsdoelstellingen
- § heeft brede kennis van kenmerken van een operationeel plan
- § stelt een SWOT-analyse op
- § heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- § kent de cao-bepaling van de branche
- § hanteert computerprogramma's om werkroosters te maken
- § kan een kosten-batenanalyse maken
- § voert berekeningen uit
- § heeft brede kennis van arbeidsvoorwaarden
- § kent de arbeidsovereenkomsten van de (lerende) medewerker
- § interpreteert financiële overzichten
- § heeft brede kennis van kostensoorten
- § berekent verwachte kosten en omzetten
- § heeft inzicht in financiële stromen
- § heeft brede kennis van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- § heeft kennis van conflicthantering
- § heeft kennis van ziekteverzuimbeleid
- § hanteert verschillende leiderschapsstijlen
- § stelt een agenda voor de vergadering op
- § kent het aannamebeleid van de organisatie
- § weet hoe een arbeidscontract beëindigd kan worden
- § heeft brede kennis van employability
- § hanteert diverse gesprekstechnieken
- § heeft kennis van werving- en selectieinstrumenten
- § heeft kennis van functieprofielen

P4-K2-W1 Maakt een operationeel plan

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality stelt een operationeel plan op, passend bij trends en ontwikkelingen en de doelstellingen van de organisatie. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de bedrijfsvoering 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. De Leidinggevende maakt op basis van het plan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast) en beschrijft dit in het plan.

Resultaat

P4-K2-W1 Maakt een operationeel plan

Doelstellingen, activiteiten met bijbehorende eisen en het benodigde personeel staan beschreven in een operationeel plan.

Gedrag

Schat kansen en risico's reëel in en vertaalt dit in realistische doelen en uitvoerbare activiteiten.

Maakt een realistische inschatting van de kwantitatieve en kwalitatieve personele behoefte.

Bepaalt de juiste prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen en stemt de activiteiten zodanig op elkaar af dat deze uitvoerbaar en haalbaar zijn.

Maakt met overtuiging duidelijke keuzes voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Stemt tijdig en volgens de bedrijfsrichtlijnen met de ondernemer of het management af over eventuele aanpassingen van operationeel plan.

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd operationeel plan waarbij hij correcte spelling en grammatica hanteert.

De onderliggende competenties zijn: (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen)

P4-K2-W2 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De Leidinggevende plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een planning voor de inzet van de medewerkers en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij kent werkzaamheden toe aan de medewerkers. Hij past deze planning aan als er verbeterpunten of problemen zijn of als de actuele situatie daarom vraagt.

Hij stemt de planning af met de ondernemer/een leidinggevende.

Resultaat

Werkzaamheden zijn gepland en verdeeld.

Gedrag

Wijst de activiteit toe aan de medewerker die daar het meest geschikt voor is.

Stelt de juiste prioriteiten in de werkzaamheden en de volgorde daarvan.

Stelt realistische en haalbare plannings op waarin rekening is gehouden met pieken en dalen en mogelijke afwijkingen in de uitvoering.

Houdt bij het verdelen van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsrichtlijnen, Cao-bepalingen, Arbowet en overige wettelijke bepalingen.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

P4-K2-W3 Begroot financiën

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality maakt analyses van de omzet op basis van relevante informatie en legt dit vast in een rapportage. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling en de plannen voor de toekomst. Maakt op basis daarvan een begroting. Hij legt de rapportage van de analyse en de begroting voor aan de ondernemer/ een leidinggevende.

Resultaat

Er is een voorstel voor de begroting gedaan, onderbouwd met rapportage van de analyse van opbrengsten en kostenberekeningen.

P4-K2-W3 Begroot financiën

Gedrag

Analyseert grondig de gegevens over de omzet van de afdeling en trekt hieruit logische conclusies.

Maakt realistische kostenberekeningen en begrotingsvoorstellen.

Maakt volledige en nauwkeurige rapportages van de analyses van de omzet.

De onderliggende competenties zijn: (Formuleren en rapporteren, Analyseren)

P4-K2-W4 Bewaakt financiën

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality bewaakt de financiën en de beschikbaar gestelde budgetten en vermijdt financiële problemen en/of budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, beschrijft maatregelen om kosten te besparen cq opbrengsten te verhogen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij verantwoordt de financiën door ze administratief vast te leggen.

Resultaat

Er is een voorstel voor het beheersen van budgetoverschrijdingen gedaan, onderbouwd met een rapportage van de analyse van de vergelijking van toegestane en werkelijk gemaakte kosten.

Gedrag

Maakt een helder analyse van de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken.

Bedenkt realistische en economisch aantrekkelijke voorstellen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Houdt de financiële administratie volledig en nauwkeurig bij en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Spreekt medewerkers op integere wijze aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen)

P4-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality stuurt (lerende) medewerkers aan op het behalen van persoonlijke en teamdoelstellingen. Hij delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige opdrachten en instructies over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft adviezen bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden, processen en/of procedures. Indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan. Hij motiveert de (lerende) medewerkers doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen (lerende) medewerkers en tussen leidinggevende en (lerende) medewerkers onderling. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Hij ziet erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

Resultaat

Iedere medewerker heeft begeleiding passend bij de persoon ontvangen. De samenwerking in het team is goed. Persoonlijke en teamdoelstellingen worden nagestreefd en resultaten zijn behaald.

Gedrag

Geeft (lerende) medewerkers met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft de medewerker bij de persoon passende heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

P4-K2-W5 Begeleidt en stuurt medewerkers aan

Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden door zaken te bespreken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.

Signaleert tijdig afwijkingen of knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, analyseert de situatie en het knelpunt zorgvuldig en komt met een passende oplossing.

De onderliggende competenties zijn: (Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Analyseren)

P4-K2-W6 Voert intern formele gesprekken

Omschrijving

De Leidinggevende Travel & Hospitality voert formele gesprekken met (lerende) medewerkers. Hij bereidt zich voor door zich te verdiepen in de (lerende) medewerker, waarmee hij het gesprek gaat voeren. In het gesprek past hij zijn manier van communiceren aan op de (lerende) medewerker waarmee hij spreekt, daarbij hanteert hij de gesprekstechniek passend bij het type gesprek. Ook voert de leidinggevende werkoverleg met de (lerende) medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het beleid van zijn afdeling. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en de knelpunten. Daarnaast bespreekt hij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij legt de afspraken vast.

Resultaat

Gesprekken zijn gevoerd en de afspraken zijn vastgelegd.

Gedrag

Maakt met overtuiging duidelijke afspraken met de (lerende) medewerker tijdens het gesprek.
Geeft de (lerende) medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren.

Motiveert de (lerende) medewerker om zijn best te doen, doelen te bereiken, uitdagingen aan te gaan en zijn ideeën en opvattingen in te brengen.

Analyseert relevante gegevens over het functioneren van de medewerkers, toetst verkregen gegevens in het gesprek met de medewerker.

Handelt in gesprekken met (lerende) medewerkers onbevooroordeeld en vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.

Neemt bij het voeren van gesprekken de bedrijfsprocedures en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

De onderliggende competenties zijn: (Beslissen en activiteiten initiëren, Ansturen, Begeleiden, Ethisch en integer handelen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen)

CONCEPT

Keuzedelen

Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is ten minste één keuzedeel. Keuzedelen vergroten de arbeidsmarktrelevantie of vergemakkelijken de doorstroom naar een vervolgstudie. Uit het aanbod van keuzedelen moet de mbo-student ten minste één keuze maken, die door de paritaire commissie van het betreffende kenniscentrum is toegewezen aan het kwalificatiedossier.

De kwalificatie-eisen die zijn beschreven in de basis, het profiel en het keuzedeel vormen samen de wettelijke basis voor het onderwijs en de examinering.

De keuzedelen die van toepassing zijn op dit kwalificatiedossier, zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.

CONCEPT