

# Kwalificatiedossier MBO: Meewerken in de toeristische branche

## Profiel(en):

- Zelfstandig recreatie medewerker
- Zelfstandig commercieel medewerker
- Leidinggevend recreatie medewerker
- Leidinggevend commercieel medewerker

Dit dossier is een conceptversie en is vrijgegeven ten behoeve van de praktijktest.

Opleidingsdomein:  
Crebonummer(s):

Penvoerder: Kenwerk  
Ontwikkeld door: Kenwerk

## Inhoudsopgave

<b>LEESWIJZER</b> .....	6
<b>OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER</b> .....	7
<b>BASIS</b> .....	10
1 Typering van de beroepen .....	10
2 Beroepsgerichte basistaken .....	11
2.1 Kerntaak: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten .....	11
2.1.1 Werkproces: Ontvangt de klant/gast .....	12
2.1.2 Werkproces: Informeert en adviseert de klant/gast .....	13
2.1.3 Werkproces: Verkoopt producten en/of diensten .....	13
2.1.4 Werkproces: Behandelt klachten .....	14
2.1.5 Werkproces: Beheert contacten en relaties .....	15
2.1.6 Werkproces: Zorgt mede voor een representatieve werkomgeving .....	16
2.2 Kerntaak: Voert backofficewerkzaamheden uit .....	18
2.2.1 Werkproces: Voert administratieve werkzaamheden uit .....	19
2.2.2 Werkproces: Voert financiële administratie uit .....	20
2.2.3 Werkproces: Verzamelt en verwerkt informatie .....	20
2.2.4 Werkproces: Ontwikkelt producten en/of diensten .....	21
2.2.5 Werkproces: Analyseert gegevens van de klant/gast .....	22
3 Algemene basistaken .....	23
<b>PROFIEL</b> .....	24
1 Profiel: Zelfstandig recreatie medewerker .....	24
1.1 Kerntaak: Organiseert en voert activiteiten uit .....	24
1.1.1 Werkproces: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten .....	25
1.1.2 Werkproces: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor .....	26
1.1.3 Werkproces: Begeleidt activiteiten .....	26
1.1.4 Werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten .....	27
1.1.5 Werkproces: Rondt de recreatieve activiteit af .....	27
2 Profiel: Zelfstandig commercieel medewerker .....	29
2.1 Kerntaak: Stelt een commercieel aanbod op .....	29
2.1.1 Werkproces: Houdt het productenaanbod up-to-date .....	30
2.1.2 Werkproces: Werft klanten en opdrachten .....	31
2.1.3 Werkproces: Organiseert en voert marketingactiviteiten uit .....	31
2.1.4 Werkproces: Stelt een passend aanbod op .....	32
2.1.5 Werkproces: Maakt een prijsberekening bij het aanbod .....	32
3 Profiel: Leidinggevend recreatie medewerker .....	33
3.1 Kerntaak: Organiseert en voert activiteiten uit .....	33
3.1.1 Werkproces: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten .....	34
3.1.2 Werkproces: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor .....	35

3.1.3	Werkproces: Begeleidt activiteiten .....	35
3.1.4	Werkproces: Zorgt voor de veiligheid van gasten .....	36
3.1.5	Werkproces: Rondt de recreatieve activiteit af .....	36
3.2	Kerntaak: Geeft leiding en voert beheerstaken uit .....	38
3.2.1	Werkproces: Maakt een afdelingsplan .....	39
3.2.2	Werkproces: Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling .....	39
3.2.3	Werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen .....	40
3.2.4	Werkproces: Zorgt voor inkoop van materialen en middelen .....	40
3.2.5	Werkproces: Bewaakt budgetten .....	40
3.2.6	Werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers .....	41
3.2.7	Werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken .....	41
3.2.8	Werkproces: Delegeert en bewaakt werkzaamheden .....	42
3.2.9	Werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden .....	42
3.2.10	Werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan .....	42
3.2.11	Werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team .....	43
3.2.12	Werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer .....	43
3.2.13	Werkproces: Voert werkoverleg .....	44
3.2.14	Werkproces: Rapporteert aan de ondernemer .....	44
4	Profiel: Leidinggevend commercieel medewerker .....	45
4.1	Kerntaak: Stelt een commercieel aanbod op .....	45
4.1.1	Werkproces: Houdt het productenaanbod up-to-date .....	46
4.1.2	Werkproces: Werft klanten en opdrachten .....	47
4.1.3	Werkproces: Organiseert en voert marketingactiviteiten uit .....	47
4.1.4	Werkproces: Stelt een passend aanbod op .....	48
4.1.5	Werkproces: Maakt een prijsberekening bij het aanbod .....	48
4.2	Kerntaak: Geeft leiding en voert beheerstaken uit .....	49
4.2.1	Werkproces: Maakt een afdelingsplan .....	50
4.2.2	Werkproces: Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling .....	50
4.2.3	Werkproces: Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen .....	51
4.2.4	Werkproces: Zorgt voor inkoop van materialen en middelen .....	51
4.2.5	Werkproces: Bewaakt budgetten .....	51
4.2.6	Werkproces: Werft en selecteert nieuwe medewerkers .....	52
4.2.7	Werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken .....	52
4.2.8	Werkproces: Delegeert en bewaakt werkzaamheden .....	53
4.2.9	Werkproces: Plant en verdeelt de werkzaamheden .....	53
4.2.10	Werkproces: Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan .....	54
4.2.11	Werkproces: Motiveert en stimuleert samenwerking in het team .....	54
4.2.12	Werkproces: Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer .....	54
4.2.13	Werkproces: Voert werkoverleg .....	55
4.2.14	Werkproces: Rapporteert aan de ondernemer .....	55

<b>KEUZE</b> .....	57
1 Mogelijke keuzetaken .....	57
2 Criteria voor keuzetaken .....	57
<b>VERANTWOORDINGSINFORMATIE</b> .....	57
<b>AANVULLENDE INFORMATIE</b> .....	57

## LEESWIJZER

Dit kwalificatiedossier bevat de diploma-eisen voor één of meerdere mbo-opleidingen. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij of zij op de arbeidsmarkt start of verder studeert.

Het mbo-diploma bevat drie onderdelen:

1. De basis, die gevormd wordt door:
  - a. De beroepsgerichte basistaken, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier. Deze gemeenschappelijke taken kennen soms wel differentiaties per profiel, deze 'beheersingsvoorschriften' zijn dan uitgewerkt in de rechterkolom van de kerntaak of het werkproces.
  - b. De algemene basistaken, waarvan de diploma-eisen door de landelijke overheid zijn geformuleerd. Dit zijn de taaltaak, rekentaak en loopbaan- & burgerschapstaak.
2. De profielen, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de kerntaken en/of werkprocessen waarop de beroepen in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.
3. De keuzedelen, waarvan de diploma-eisen eveneens door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn kerntaken binnen het diploma die de arbeidsmarktrelevantie vergroten of de doorstroom naar een vervolgstudie vergemakkelijken.

Dit kwalificatiedossier bevat een beschrijving van de kwalificatie-eisen voor de basis en de profielen. Het kwalificatiedossier bevat verder een verwijzing naar de mogelijke keuzes. Ook is beschreven aan welke criteria nieuw te ontwikkelen keuzes moeten voldoen.

Dit kwalificatiedossier bevat ook een verwijzing naar verantwoordingsinformatie. Dit is geen onderdeel van het diploma. Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en arbeidsmarktinformatie
- Loopbaanperspectief en ontwikkelingen in de sector
- Certificeerbare eenheden
- Afspraken rondom examinering
- De betrokkenen bij het kwalificatiedossier, discussiepunten en oordeel van docenten en andere gebruikers

Indien beschikbaar bevat dit kwalificatiedossier ook een verwijzing naar aanvullende informatie zoals:

- Publieksgerichte brochures over het kwalificatiedossier
- Informatie voor leerlingen over beroepenoriëntatie en studiekeuze

## OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER

Naam profiel	Wettelijke beroepsvereisten
<b>P1</b> Zelfstandig recreatie medewerker	Nee
<b>P2</b> Zelfstandig commercieel medewerker	Nee
<b>P3</b> Leidinggevend recreatie medewerker	Nee
<b>P4</b> Leidinggevend commercieel medewerker	Nee

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

<b>Kerntaak 1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</b>
<b>1.1</b> Ontvangt de klant/gast
<b>1.2</b> Informeert en adviseert de klant/gast
<b>1.3</b> Verkoopt producten en/of diensten
<b>1.4</b> Behandelt klachten
<b>1.5</b> Beheert contacten en relaties
<b>1.6</b> Zorgt mede voor een representatieve werkomgeving

<b>Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>
<b>2.1</b> Voert administratieve werkzaamheden uit
<b>2.2</b> Voert financiële administratie uit
<b>2.3</b> Verzamelt en verwerkt informatie
<b>2.4</b> Ontwikkelt producten en/of diensten
<b>2.5</b> Analyseert gegevens van de klant/gast

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende kerntaken:

<b>Profiel 1 Zelfstandig recreatie medewerker</b>	
Profielkerntaak	Werkproces
<b>Kerntaak 1</b> Organiseert en voert activiteiten uit	<b>1.1</b> Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
	<b>1.2</b> Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	<b>1.3</b> Begeleidt activiteiten
	<b>1.4</b> Zorgt voor de veiligheid van gasten
	<b>1.5</b> Rondt de recreatieve activiteit af

<b>Profiel 2 Zelfstandig commercieel medewerker</b>	
Profielkerntaak	Werkproces
<b>Kerntaak 1</b> Stelt een commercieel aanbod op	<b>1.1</b> Houdt het productenaanbod up-to-date
	<b>1.2</b> Werft klanten en opdrachten
	<b>1.3</b> Organiseert en voert marketingactiviteiten uit
	<b>1.4</b> Stelt een passend aanbod op
	<b>1.5</b> Maakt een prijsberekening bij het aanbod

<b>Profiel 3 Leidinggevend recreatie medewerker</b>	
<b>Profielkerntaak</b>	<b>Werkproces</b>
<b>Kerntaak 1</b> Organiseert en voert activiteiten uit	<b>1.1</b> Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
	<b>1.2</b> Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
	<b>1.3</b> Begeleidt activiteiten
	<b>1.4</b> Zorgt voor de veiligheid van gasten
	<b>1.5</b> Rondt de recreatieve activiteit af
<b>Kerntaak 2</b> Geeft leiding en voert beheerstaken uit	<b>2.1</b> Maakt een afdelingsplan
	<b>2.2</b> Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling
	<b>2.3</b> Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen
	<b>2.4</b> Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
	<b>2.5</b> Bewaakt budgetten
	<b>2.6</b> Werft en selecteert nieuwe medewerkers
	<b>2.7</b> Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	<b>2.8</b> Delegeert en bewaakt werkzaamheden
	<b>2.9</b> Plant en verdeelt de werkzaamheden
	<b>2.10</b> Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan
	<b>2.11</b> Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	<b>2.12</b> Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	<b>2.13</b> Voert werkoverleg
	<b>2.14</b> Rapporteert aan de ondernemer

<b>Profiel 4 Leidinggevend commercieel medewerker</b>	
<b>Profielkerntaak</b>	<b>Werkproces</b>
<b>Kerntaak 1</b> Stelt een commercieel aanbod op	<b>1.1</b> Houdt het productenaanbod up-to-date
	<b>1.2</b> Werft klanten en opdrachten
	<b>1.3</b> Organiseert en voert marketingactiviteiten uit
	<b>1.4</b> Stelt een passend aanbod op
	<b>1.5</b> Maakt een prijsberekening bij het aanbod
<b>Kerntaak 2</b> Geeft leiding en voert beheerstaken uit	<b>2.1</b> Maakt een afdelingsplan
	<b>2.2</b> Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling
	<b>2.3</b> Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen
	<b>2.4</b> Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
	<b>2.5</b> Bewaakt budgetten
	<b>2.6</b> Werft en selecteert nieuwe medewerkers
	<b>2.7</b> Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken
	<b>2.8</b> Delegeert en bewaakt werkzaamheden
	<b>2.9</b> Plant en verdeelt de werkzaamheden
	<b>2.10</b> Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan



<b>Profiel 4 Leidinggevend commercieel medewerker</b>	
<b>Profielkerntaak</b>	<b>Werkproces</b>
	<b>2.11</b> Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
	<b>2.12</b> Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
	<b>2.13</b> Voert werkoverleg
	<b>2.14</b> Rapporteert aan de ondernemer

## BASIS

### 1. Typering van de beroepengroep

Dit kwalificatiedossier bevat het pakket van eisen beschreven voor het diploma Meewerken in de toeristische branche met de volgende profielen:

Naam profiel	Mbo-niveau	EQF / NLQF niveau	Typering opleiding
Zelfstandig recreatie medewerker	3	3	vakopleiding
Zelfstandig commercieel medewerker	3	3	vakopleiding
Leidinggevend recreatie medewerker	4	4	middenkaderopleiding
Leidinggevend commercieel medewerker	4	4	middenkaderopleiding

#### Typerende beroepshouding

De essentiële beroepshouding van de medewerker in de toeristische branche omvat de volgende gedragskenmerken: Goede communicatieve en sociale vaardigheden, gastvriendelijk en enthousiast zijn, servicegericht zijn, flexibele houding hebben, efficiënt samen kunnen werken met collega's, resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, representatief zijn, creatief en oplossingsgericht zijn en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied.

#### Context

De medewerker in de toeristische branche is werkzaam in bedrijven die voornamelijk gericht zijn op recreatie en toerisme. Er zijn verschillende contexten waarin de medewerker in de toeristische branche werkzaam kan zijn:

De medewerker in de toeristische branche werkt in de reisbranche. Hij kan werkzaam zijn in de sector Vakantiereizen/Zakenreizen/Touroperating en binnen de verkoopkanalen reisbureau, contactcenter of internet. De medewerker in de toeristische branche kan zijn werkzaamheden ook verrichten in bedrijven in de sector toeristische informatie. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkels en ANWB-kantoren. De medewerker in de toeristische branche verricht ook werkzaamheden in de receptie van (internationale) hotel/restaurant/recreatiebedrijven.

De medewerker in de toeristische branche is ook werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men de medewerker in de toeristische branche aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werkt hij bij indoor- en outdoor centra/sportbedrijven en zorginstellingen en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen. Hij is werkzaam op afdelingen of in teams waar recreatieve activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Hij is echter wel vaker flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten.

#### Aard van de werkzaamheden

Klantcontact is een belangrijk element van de medewerker in de toeristische branche. De medewerker in de recreatieve sector bedenkt, organiseert en voert activiteiten uit. De medewerker in de commerciële sector speelt in op de klantwens om commercieel resultaat en klantenbinding te realiseren. De werkzaamheden bestaan uit zowel routinematige als meer specialistische, complexe taken. De medewerker in de toeristische branche werkt volgens een veelheid aan procedures, voorschriften en richtlijnen.

#### Resultaat van het beroep

Voor een medewerker in de toeristische branche in de recreatieve sector is het resultaat goed bedachte, georganiseerde, begeleide en uitgevoerde activiteiten. Gasten zijn goed ontvangen en geëntertaind tijdens hun verblijf. Het resultaat voor de medewerker in de toeristische branche in de commerciële sector is het realiseren van klantenbinding en een goed commercieel resultaat. Producten zijn verkocht en de klant is boven verwachting geholpen om een juiste keuze te maken.

## 2. Beroepsgerichte basistaken

<b>Kerntaak 1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</b>	
<b>Complexiteit</b>	
<p>De werkzaamheden van de medewerker in de toeristische branche bestaan uit zowel standaard taken als niet-standaard taken. Hij werkt in een omgeving met veel (internationaal) klantcontact wat zijn werkzaamheden complex maken.</p> <p>De medewerker in de toeristische branche fungeert als centraal aanspreekpunt voor de klant/gast. Hij speelt in op de diversiteit aan vragen van de klant/gast over bijvoorbeeld producten en diensten, reserveringen en afrekenprocedures. 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 kennis toegespitst op het werkgebied vereist.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche heeft een uitvoerende rol. Hij kan werkzaamheden zelfstandig uitvoeren maar werkt ook in teamverband. Hij heeft een aansturende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers. Hij is altijd verantwoordelijk voor zijn eigen werk en medeverantwoordelijk voor het functioneren van zijn teamleden. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, de klant/gast en collega's. Hij ontvangt leiding en legt verantwoording af bij de direct leidinggevende van het bedrijf.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Heeft een leidinggevende, coördinerende, aansturende, regelende, controlerende en signalerende rol als schakel tussen medewerkers en de manager/management.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Heeft een leidinggevende, coördinerende, aansturende, regelende, controlerende en signalerende rol als schakel tussen medewerkers en de manager/management.
<b>Vakkennis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen</li> <li>- Kennis van afrekenprocedures, betaalmiddelen en betalingswijzen</li> <li>- Kennis van de geldende veiligheidsvoorschriften</li> <li>- Kennis van de klachtenprocedure</li> <li>- Kennis van de klanttevredenheid</li> <li>- Kennis van de verschillende doelgroepen en klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen</li> <li>- Kennis van faciliteiten in de omgeving</li> <li>- Kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen</li> <li>- Kennis van procedures met betrekking tot reserveringen of betalingen</li> <li>- Kennis van producten die aangeboden worden</li> <li>- Kennis van recreatieve activiteiten die aangeboden worden</li> </ul>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot de recreatierichtlijnen</li> <li>- Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn</li> </ul>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van verschillende communicatiestijlen die gebruikt kunnen worden</li> <li>- Kennis van verschillende gesprekstechnieken die toegepast kunnen worden</li> <li>- Kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot de recreatierichtlijnen</li> <li>- Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn</li> </ul> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>
<b>Vaardigheden</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2e MVT gesprekken voeren op A2 niveau met klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- 2e MVT luisteren op A2 niveau naar klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- 2e MVT spreken op A2 niveau met klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- Vaardigheden toepassen om ICT systemen correct te kunnen gebruiken</li> <li>- Vaardigheden toepassen voor het correct kunnen bedienen van de kassasystemen</li> </ul>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>

<b>Werkproces 1.1 Ontvangt de klant/gast</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche ontvangt de klant/gast zowel face to face als telefonisch of via internet. Hij staat de klant/gast te woord en gaat in op de behoefte van de klant ten aanzien van producten en diensten. Hij brengt hem zo nodig in contact met andere collega's. Indien van toepassing registreert hij benodigde gegevens in het digitale systeem. Hij ontvangt signalen van de klant/gast over producten en diensten. Hij neemt afscheid van de klant/gast, vraagt daarbij naar hun tevredenheid en registreert vervolgens de klanttevredenheid.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>
<b>Resultaat</b>	
<p>De klant/gast is ontvangen en te woord gestaan. Er is voldaan aan de behoefte van de klant/gast ten aanzien van producten en/of diensten. Er is afscheid genomen van de klant/gast en de klanttevredenheid is geregistreerd.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>
<b>Gedrag</b>	
<p>Staat de klant/gast enthousiast, duidelijk en begrijpelijk te woord en past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast en het gebruikte communicatiemiddel.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>

<b>Werkproces 1.1 Ontvangt de klant/gast</b>	
<p>Gebruikt het systeem op effectieve, efficiënte en accurate wijze om informatie over het klant- en/of bedrijfsprofiel te vergaren, te toetsen en/of te actualiseren.</p> <p>Registreert benodigde gegevens en klanttevredenheid accuraat volgens de bedrijfsprocedure.</p> <p>Geeft de klant/gast een op de persoon gerichte dienstverlening betreffende gewenste diensten en/of producten en controleert de tevredenheid van de klant/gast door met de klant/gast in gesprek te gaan. (Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen)</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Werkproces 1.2 Informeert en adviseert de klant/gast</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche vraagt door op de wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast via fysieke of digitale distributiekkanalen. Op basis daarvan adviseert en/of informeert hij de klant/gast. Hij beantwoordt vragen en voorziet de klant/gast, indien gewenst, van de benodigde informatieve materialen.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Resultaat</b>	
<p>De klantwens is achterhaald en de klant/gast is geadviseerd en geïnformeerd. De gast/klant beschikt over de benodigde materialen.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
<p>Is oprecht geïnteresseerd in de klant/gast, speelt in op de beleving van de klant/gast en is erop gericht zoveel mogelijk aan de wensen en behoeften van de klant/gast te voldoen.</p> <p>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 advies of passende informatie. (Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Werkproces 1.3 Verkoopt producten en/of diensten</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche verkoopt producten en diensten via fysieke en digitale</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>

<b>Werkproces 1.3 Verkoopt producten en/of diensten</b>	
<p>distributiekanaalen. Hij levert een bijdrage aan de omzetdoelstellingen. Op basis van de achterhaalde wensen en behoeften doet hij een passend voorstel. Hij geeft indien nodig extra informatie over de producten en/of diensten. Hij realiseert meer- en bij verkoop. Hij motiveert de klant/gast om akkoord te gaan met de verkoop. Hij legt de verkoop vast door de producten/diensten af te rekenen met behulp van de kassa en diverse betaalautomaten.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Legt eventueel de verkoop vast door een offerte op te sturen.</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Legt eventueel de verkoop vast door een offerte op te sturen.</p>
<b>Resultaat</b>	
<p>De producten en diensten zijn verkocht en afgerekend. De klant/gast heeft een passend voorstel en informatie ontvangen.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Er is eventueel een offerte verstuurd.</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Er is eventueel een offerte verstuurd.</p>
<b>Gedrag</b>	
<p>Geeft overtuigende toelichting op het voorstel, zet hierbij verkoopvaardigheden en -technieken in en komt actief met aanvullende informatie.</p> <p>Is proactief in het achterhalen van de wensen van de klant/gast en doet aan de hand van de verkregen informatie een passend voorstel.</p> <p>Ziet mogelijkheden om aanvullende producten en diensten aan te bieden en overtuigt de klant/gast van de meerwaarde ervan.</p> <p>Maakt effectief en accuraat gebruik van de kassa en diverse betaalautomaten om de verkoop af te ronden. (Overtuigen en beïnvloeden, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Volgt de bedrijfsprocedure voor het versturen van de offerte om de verkoop af te ronden. (Instructies en procedures opvolgen)</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Volgt de bedrijfsprocedure voor het versturen van de offerte om de verkoop af te ronden. (Instructies en procedures opvolgen)</p>
<b>Werkproces 1.4 Behandelt klachten</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche signaleert en ontvangt klachten van de klant/gast en medewerkers. Hij luistert naar de klant/gast en biedt oprechte excuses aan. Hij reageert op gepaste wijze op agressief gedrag. Hij lost de klacht, indien mogelijk, zelf op. Hij onderzoekt de oorzaak van de klacht, handelt de klacht af, controleert de klanttevredenheid en registreert relevante gegevens in het kwaliteitssysteem. Hij doet verbetervoorstellen aan de leidinggevende/manager om klachten in de toekomst te voorkomen.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b> Raadpleegt zijn direct leidinggevende bij klachten die hij niet zelf op kan/mag lossen en bespreekt de afhandeling of de mogelijke oplossing voordat tot afhandeling van de klacht wordt overgegaan.</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>

<b>Werkproces 1.4 Behandelt klachten</b>	
	<p>Raadpleegt zijn direct leidinggevende bij klachten die hij niet zelf op kan/mag lossen en bespreekt de afhandeling of de mogelijke oplossing voordat tot afhandeling van de klacht wordt overgegaan.</p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>
<b>Resultaat</b>	
<p>Klachten zijn ontvangen en afgehandeld volgens de klachtenprocedure. Er zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende/manager gedaan.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>
<b>Gedrag</b>	
<p>Toont een geïnteresseerde houding en verplaatst zich in het standpunt van de klant/gast.</p> <p>Houdt bij het formuleren van een oplossing voor de klacht rekening met de wensen van de klant en het belang van de organisatie.</p> <p>Registreert klachten accuraat en handelt deze af volgens de bedrijfsprocedure.</p> <p>(Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen)</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b> Raadpleegt zijn direct leidinggevende bij klachten die hij niet zelf op kan/mag lossen. (Samenwerken en overleggen)</p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Raadpleegt zijn direct leidinggevende bij klachten die hij niet zelf op kan/mag lossen. (Samenwerken en overleggen)</p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Heeft de bevoegdheid om alle klachten zelfstandig af te handelen. Hij overlegt met zijn medewerkers over klachten, handelt deze af of draagt het over aan de juiste persoon of instantie. (Samenwerken en overleggen)</p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Heeft de bevoegdheid om alle klachten zelfstandig af te handelen. Hij overlegt met zijn medewerkers over klachten, handelt deze af of draagt het over aan de juiste persoon of instantie. (Samenwerken en overleggen)</p>
<b>Werkproces 1.5 Beheert contacten en relaties</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche ontwikkelt en onderhoudt contact met bestaande of potentiële nieuwe relaties. Hij onderzoekt de tevredenheid van de relaties en hij brengt hen op de hoogte van nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden. Hij probeert bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Verder draagt hij zorg voor de registratie van contactgegevens en houdt deze actueel.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>

<b>Werkproces 1.5 Beheert contacten en relaties</b>	
	<p>Voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.</p> <p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.</p>
<b>Resultaat</b>	
<p>Er is contact ontwikkelt en onderhouden met bestaande of potentiële nieuwe relaties. Contactgegevens zijn correct en nauwkeurig geregistreerd.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Contractbesprekingen zijn gevoerd, offertes zijn uitgebracht, opties zijn behandeld en contracten zijn afgesloten.</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Contractbesprekingen zijn gevoerd, offertes zijn uitgebracht, opties zijn behandeld en contracten zijn afgesloten.</p>
<b>Gedrag</b>	
<p>Toont durf en lef in het proactief benaderen van (potentiële) klanten/gasten waarbij hij marketinginstrumenten inzet.</p> <p>Signaleert kansen om relaties aan het bedrijf te binden en neemt initiatieven om verkoop te vergroten/relaties te binden.</p> <p>Registreert op correcte en nauwkeurige wijze contactgegevens. (Relaties bouwen en netwerken, Formulieren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen)</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Zet verschillende onderhandelingstechnieken in. (Overtuigen en beïnvloeden)</p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Zet verschillende onderhandelingstechnieken in om een commercieel interessante contracten af te sluiten. (Overtuigen en beïnvloeden)</p>
<b>Werkproces 1.6 Zorgt mede voor een representatieve werkomgeving</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche zorgt voor een representatieve werkomgeving. Hij richt de werkplek in, hij bewaakt de representativiteit en veiligheid van de werkplek en neemt indien nodig actie.</p>	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b></p>
	<p><b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b></p>



<b>Werkproces 1.6 Zorgt mede voor een representatieve werkomgeving</b>	
<b>Resultaat</b>	
Er is gezorgd voor een representatieve en veilige werkomgeving.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
Zorgt ervoor dat de werkplek voldoet aan de bedrijfsspecifieke richtlijnen, procedures en veiligheidsvoorschriften. (Instructies en procedures opvolgen)	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>

<b>Kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit</b>	
<b>Complexiteit</b>	
De medewerker in de toeristische branche voert zowel standaard als niet-standaard werkzaamheden uit als het gaat om backoffice activiteiten. Hij werkt vlot en accuraat volgens een combinatie van standaardprocedures en methoden. Dit maakt zijn werkzaamheden complex. Een onzorgvuldigheid in de financiële administratie kan grote gevolgen hebben voor het bedrijf. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is administratieve en financiële kennis vereist.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>	
De medewerker in de toeristische branche 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 op uitvoerend niveau een corrigerende, instruerende, aansturende en adviserende rol in de begeleiding van medewerkers.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Heeft een leidinggevende, coördinerende, aansturende, regelende, controlerende en signalerende rol als schakel tussen medewerkers en de manager/management.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Heeft een leidinggevende, coördinerende, aansturende, regelende, controlerende en signalerende rol als schakel tussen medewerkers en de manager/management.
<b>Vakkennis</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen</li> <li>- Kennis van de administratieve processen in de organisatie</li> <li>- Heeft kennis van de financiële administratie</li> <li>- Kennis van de processen die leiden tot administratieve afhandeling</li> <li>- Kennis van het werken met de financiële en administratieve systemen</li> <li>- Kennis van het werken met een administratief boeking /reserveringsstelsel</li> <li>- Kennis van het werken met ICT hulpmiddelen zoals computers</li> <li>- Kennis van procedures met betrekking tot reserveringen of betalingen</li> <li>- Kennis van procedures voor het verwerken van reserveringen</li> <li>- Kennis van toeristische- en recreatieve documentatie</li> <li>- Kennis van trends en ontwikkelingen in de branche</li> </ul>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van annuleringsverzekeringen</li> <li>- Kennis van procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes</li> <li>- Kennis van reis- en boekingsvoorwaarden</li> </ul>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van annuleringsverzekeringen</li> <li>- Kennis van procedures en richtlijnen omtrent het opstellen van offertes</li> <li>- Kennis van reis- en boekingsvoorwaarden</li> </ul>

<b>Vaardigheden</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's</li> <li>- Het gebruiken van relevante softwareprogramma's zoals tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's</li> <li>- Het kunnen archiveren van stukken</li> <li>- Het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internettoepassingen, (CRM-)systemen</li> <li>- Lezen van Engelse teksten op B1 niveau</li> <li>- Luisteren in een 2e MVT op A2 niveau naar klanten/gasten</li> <li>- Nauwkeurig kunnen werken</li> <li>- Schrijven van Engelse teksten op A2 niveau</li> <li>- Schrijven van teksten in een 2e MVT op A2 niveau</li> </ul>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	- Het schrijven van Engelse teksten op B1 niveau.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
	- Het schrijven van Engelse teksten op B1 niveau.

<b>Werkproces 2.1 Voert administratieve werkzaamheden uit</b>	
<b>Omschrijving</b>	
<p>De medewerker in de toeristische branche registreert en verwerkt reserveringen, wijzigingen in reserveringen en/of annuleringen in het boekings-/reserveringssysteem. Hij bevestigt deze aan de klant/gast en informeert zo nodig zijn collega's hierover. Hij handelt de administratie van gemaakte boekingen en verkochte producten en diensten af.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Resultaat</b>	
<p>De administratie van boekingen, annuleringen, verkochte producten en diensten is afgehandeld.</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
<p>Registreert en verwerkt de gegevens op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik.</p> <p>Stemt zijn communicatiestijl en –middel af op de klant/gast.</p> <p>Informeert collega's proactief over de wijzigingen. (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>

<b>Werkproces 2.2 Voert financiële administratie uit</b>	
<b>Omschrijving</b>	
De medewerker in de toeristische branche bereidt de financiële afhandeling van gemaakte boekingen en verkochte producten en diensten voor en controleert het facturatieproces. Hij verwerkt in- en verkoopfacturen, controleert betalingen en de juistheid van betalingsgegevens. Verder maakt hij de kassa op en sluit hem af.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b> Overlegt bij onjuistheden of afwijkingen, indien nodig, met de leidinggevende.
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Overlegt bij onjuistheden of afwijkingen, indien nodig, met de leidinggevende.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Resultaat</b>	
De financiën van gemaakte boekingen en verkochte producten en diensten zijn afgehandeld en het facturatieproces is gecontroleerd volgens de bedrijfsprocedure. De kassa is opgemaakt en afgesloten volgens bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b> Er is bij onjuistheden en afwijkingen, indien nodig, overlegt met de leidinggevende.
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Er is bij onjuistheden en afwijkingen, indien nodig, overlegt met de leidinggevende.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
Neemt de bedrijfsvoorschriften en veiligheidsvoorschriften in acht bij het opmaken en afsluiten van de kassa en bij het controleren van betalingsgegevens en facturatieproces.  Registreert en verwerkt de facturen en controleert de betalingen op nauwkeurige wijze en met correct taalgebruik. (Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen)	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b> Raadpleegt bij onjuistheden of afwijkingen, indien nodig, de leidinggevende om fouten en klachten op te lossen. (Samenwerken en overleggen)
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b> Raadpleegt bij onjuistheden of afwijkingen, indien nodig, de leidinggevende om fouten en klachten op te lossen. (Samenwerken en overleggen)
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Werkproces 2.3 Verzamelt en verwerkt informatie</b>	
<b>Omschrijving</b>	
De medewerker in de toeristische branche verzamelt informatie over de klant/gast en toeristisch-recreatieve documentatie over bezienswaardigheden, logies, restaurants, (openbaar) vervoer, evenementen, arrangementen en voorstellingen voor de verschillende distributiekkanalen. Hij verwerkt de informatie, slaat deze	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>

<b>Werkproces 2.3 Verzamelt en verwerkt informatie</b>	
op, informeert collega's hier over en houdt daarmee de verschillende distributiekkanalen up to date.	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Resultaat</b>	
De informatie over de klant en de toeristisch-recreatieve documentatie is verwerkt en de verschillende distributiekkanalen zijn geüpdatet.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
<p>Analyseert en structureert beschikbare toeristische informatie en haalt de belangrijkste informatie eruit om te delen met collega's of de klant/gast.</p> <p>Communiqueert de informatie op logisch gestructureerde en pakkende wijze, afgestemd op de doelgroep en hanteert daarbij correcte spelling. (Formuleren en rapporteren, Analyseren)</p>	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Werkproces 2.4 Ontwikkelt producten en/of diensten</b>	
<b>Omschrijving</b>	
De medewerker in de toeristische branche reageert op signalen vanuit de gast/klant en op ontwikkelingen in de markt. Hij ziet kansen en doet op basis daarvan verbetervoorstellen of voorstellen voor nieuwe aanbiedingen. Indien van toepassing ontwikkelt hij (nieuwe) diensten of producten. Hij voert kostprijsberekeningen uit. Indien van toepassing geeft hij vervolgens opdracht aan externe organisaties, of delegeert deze taak intern, om de nieuwe producten en diensten te communiceren naar de markt. Hij legt de voorstellen voor aan zijn leidinggevende.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Resultaat</b>	
Er zijn verbetervoorstellen, voorstellen voor nieuwe aanbiedingen of (nieuwe) diensten of producten ontwikkeld. Indien van toepassing is de opdracht aan externe organisaties doorgegeven, of deze is intern gedelegeerd.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Gedrag</b>	
Handelt proactief bij signalen van de klant/gast, doet (verbeter-)voorstellen, berekent de kostprijs en hanteert	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>

<b>Werkproces 2.4 Ontwikkelt producten en/of diensten</b>	
hierbij correcte spelling en grammatica.  Geeft de opdracht aan een externe organisaties of het is intern gedelegeerd. Geeft de (verbeter-)voorstellen door aan de leidinggevende. (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren)	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b>
<b>Werkproces 2.5 Analyseert gegevens van de klant/gast</b>	
<b>Omschrijving</b>	
De medewerker toeristische branche verzamelt en analyseert relevante gegevens van zijn klant/gast en gebruikt deze voor het maken van statistieken. Hij verwerkt gegevens en statistieken in overzichten en rapporten en rapporteert deze aan de collega's en de leidinggevende of bespreekt het in het teamoverleg.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Rapporteert conclusies en aanbevelingen van de analyse aan de collega's en het management.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Rapporteert conclusies en aanbevelingen van de analyse aan de collega's en het management.
<b>Resultaat</b>	
Relevante gegevens van de klant/gast zijn verzameld en geanalyseerd en gebruikt voor het maken van statistieken. Gegevens van de klant/gast zijn verwerkt in overzichten en rapporten voor het management en zijn besproken in het teamoverleg.	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Bevindingen zijn gerapporteerd aan de collega's en het management.
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Bevindingen zijn gerapporteerd aan de collega's en het management.
<b>Gedrag</b>	
Combineert relevante gegevens voor het maken van statistieken.  Rapporteert nauwkeurig over de geanalyseerde gegevens en ontwikkelt overzichtelijke rapportages voor het management, waarbij hij correct en passend taalgebruik toepast. (Formuleren en rapporteren, Analyseren)	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig recreatie medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Zelfstandig commercieel medewerker:</b>
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend recreatie medewerker :</b> Trekt conclusies uit de geanalyseerde gegevens en doet op basis daarvan aanbevelingen. (Analyseren)
	<b>Beheersingsvoorschrift Leidinggevend commercieel medewerker :</b> Trekt conclusies uit de geanalyseerde gegevens en doet op basis daarvan aanbevelingen. (Analyseren)

### 3. Algemene basistaken

De kwalificatie-eisen voor de algemene basistaken zijn vastgelegd in het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen. Ze zijn te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

#### **Taaltaak Nederlands**

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.  
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

#### **Rekentaak**

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.  
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

#### **Loopbaan- en burgerschapstaak**

Deze is beschreven in het document Loopbaan en Burgerschap.

#### **Taaltaak Engels voor niveau 4**

Deze is weergegeven in niveaus van het Europese raamwerk voor moderne vreemde talen (CEF):

- Werkproces lezen en luisteren: B1
- Werkproces schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2

## PROFIEL(EN)

<b>Profiel 1 Zelfstandig recreatie medewerker</b>
<b>Mbo-Niveau</b>
3
<b>Typering van het beroep</b>
De essentiële beroepshouding voor de Zelfstandig recreatie medewerker is gastvriendelijk zijn, enthousiast zijn, kunnen omgaan met verschillende groepen mensen, flexibel zijn, kunnen functioneren als teamspeler, kunnen organiseren, in staat zijn om (eenvoudige) problemen op te lossen en kwaliteitsgericht te werken. Hij voert zijn werkzaamheden uit in een recreatieve context. Het zijn deels routinematige en deels specifieke taken. Hij voert deze werkzaamheden uit rekening houdend met de geldende regels, richtlijnen en procedures. Hij zorgt ervoor dat de klant/gast goed te woord wordt gestaan en geholpen wordt met zijn vraag. Hij zorgt dat de benodigde administratieve werkzaamheden worden uitgevoerd en dat recreatieve activiteiten worden voorbereid, uitgevoerd en afgerond. Hij kan zich inleven in wat de klant/gast wil, probeert daar in zijn dienstverlening op aan te sluiten en is daarnaast ook commercieel. Hij heeft probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel in het oplossen van problemen. Hij heeft verantwoordelijkheidsgevoel en is zich bewust van de kwaliteit en veiligheid van de werkzaamheden.
<b>Kritische beroepssituatie(s):</b>
De Zelfstandig recreatie medewerker zorgt ervoor dat klanten/gasten goed ontvangen, geholpen en geëntertaind worden tijdens hun verblijf. Hiervoor verwelkomt hij de gast op een vriendelijke manier en registreert hij relevante gegevens in het systeem. Hij informeert en adviseert de gast bijvoorbeeld over activiteiten en aanbiedingen en verstrekt indien gewenst informatieve materialen. Hiervoor dient hij over kennis te beschikken betreffende faciliteiten in de omgeving en over producten, diensten en activiteiten die aangeboden worden. De Zelfstandig recreatie medewerker voert administratieve werkzaamheden uit. Hiervoor moet hij kennis hebben van (financieel) administratieve processen en systemen binnen de organisatie. Hij verzamelt, analyseert en verwerkt informatie en doet dit op nauwkeurige wijze. Ook ziet hij kansen voor het verbeteren of ontwikkelen van (nieuwe) producten of diensten. Indien van toepassingen ontwikkelt hij deze producten of diensten. Verder voert hij voorbereidende, begeleidende en uitvoerende werkzaamheden in de recreatieve sector uit. Hij demonstreert activiteiten en stemt tijdig met zijn collega's de werkzaamheden af, zodat de activiteit goed verloopt. Hij evalueert de activiteit, stelt periodieke rapportages op en bespreekt conclusies met de leidinggevende en collega's. Tijdens de activiteit let de Zelfstandig recreatie medewerker op de veiligheid van de gasten en collega's. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Bij eventuele calamiteiten schakelt hij de hulpdiensten in.
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee
<b>Kerntaak 1 Organiseert en voert activiteiten uit</b>
<b>Complexiteit</b>
De Zelfstandig recreatie medewerker beschikt over kennis van materialen, middelen, methoden en processen om zijn verschillende werkzaamheden uit te kunnen voeren binnen de recreatieve branche. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen bij zijn standaard werkzaamheden zoals het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten en bij de meer specialistische werkzaamheden. Zoals bij het begeleiden van minder ervaren collega's, het inbrengen van ideeën met betrekking tot activiteitenprogramma's en het bijdragen aan een recreatieplan/beleid. Bij problemen onderneemt hij actie en lost hij ze planmatig op.  Daarnaast moet hij om kunnen gaan met verschillende soorten mensen. Hij communiceert met klanten/gasten, collega's en zijn leidinggevende. Doordat de Zelfstandig recreatie medewerker inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten, wordt van hem verwacht dat hij op al deze laatste eenvoudige handelingen uit kan voeren. Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is basis- en gespecialiseerde kennis toegespitst op het werkgebied vereist.
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>



### Kerntaak 1 Organiseert en voert activiteiten uit

De Zelfstandig recreatie medewerker 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 heeft een aansturende, instruerende, corrigerende en adviserende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf en zijn collega's en gasten. Hij legt verantwoordelijkheid af aan zijn direct leidinggevende die eindverantwoordelijke is.

#### Vakkennis

- Heeft kennis van de geldende Arborichtlijnen
- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot incidenten
- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot de recreatierichtlijnen
- Heeft kennis van verschillende doelgroepen
- Heeft kennis van de relevante hygiëne richtlijnen
- Heeft kennis van de klachtenprocedure
- Kennis van het gebruik van het kwaliteitssysteem
- Heeft kennis van de omgeving van de organisatie
- Heeft kennis van de producten die aangeboden worden
- Heeft kennis van de recreatieve activiteiten die aangeboden worden
- Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn
- Kennis van de eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en materialen
- Weten hoe om te gaan met een schoonmaakplan
- Heeft kennis van de geldende veiligheidsvoorschriften
- Heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden

#### Vaardigheden

- Kan (preventieve) hulpverlening toepassen
- 2e MVT gesprekken voeren op A2 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- 2e MVT lezen op A2 niveau
- 2e MVT luisteren op A2 niveau naar klanten/gasten
- 2e MVT schrijven op A2 niveau
- 2e MVT spreken op A2 niveau met klanten/gasten
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Engels lezen op B1 niveau
- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's
- Engels schrijven op A2 niveau
- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Kan levensreddende handelingen verrichten in geval van nood
- Vaardigheden toepassen om ICT systemen correct te kunnen gebruiken
- Vaardigheden toepassen voor het correct kunnen bedienen van de kassasystemen

### Werkproces 1.1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

#### Omschrijving

De Zelfstandig recreatie medewerker maakt een planning voor het uitvoeren van activiteiten. Hij stelt een draaiboek op voor het organiseren van een (eenvoudige) activiteit. Hij zorgt voor de benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeel. Hij stemt de planning af met de leidinggevende.

#### Resultaat

Een planning en een draaiboek voor het organiseren van een (eenvoudige) activiteit zijn opgesteld.

#### Gedrag

Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken.

Maakt op basis van de activiteit een keuze in de te gebruiken materialen en middelen en houdt hierbij rekening met de beschikbaarheid van deze materialen en middelen.

Stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten en maakt een haalbare planning.

### Werkproces 1.1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten

Hanteert bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het activiteitenprogramma.

Legt de planning voor aan de leidinggevende en stemt wijzigingen in de planning met hem af. (Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen)

### Werkproces 1.2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor

#### Omschrijving

De Zelfstandig recreatie medewerker bereidt de activiteit op praktische wijze voor op basis van het draaiboek. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde materialen en middelen aanwezig zijn, veilig zijn en klaar staan voor gebruik. Indien nodig lost hij praktische 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

Overlegt bij het voorbereiden regelmatig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.

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

Controleert of er genoeg (hulp)materialen, faciliteiten etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten waarna hij problemen oplost door voor extra of vervangende materialen en middelen te zorgen.

Volgt instructie en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt stappen uit het draaiboek bij het treffen van de voorbereidingen en past voorschriften op het gebied van veiligheid toe.

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

### Werkproces 1.3 Begeleidt activiteiten

#### Omschrijving

De Zelfstandig recreatie medewerker enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang van de activiteiten. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij signaleert problemen en bedenkt creatieve oplossingen om deze op te lossen. Hij communiceert tijdens het begeleiden van de activiteit regelmatig met collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

#### Resultaat

De gasten zijn tijdens de activiteit begeleid. Problemen zijn gesignaleerd en creatieve oplossingen om deze op te lossen zijn bedacht.

#### Gedrag

Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in bij activiteiten.

Stemt de stijl van presenteren en communiceren af op de gasten en stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep en brengt zaken op enthousiaste wijze.

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 activiteiten behoudt en prioriteiten stelt.

Overlegt bij de uitvoering regelmatig met andere collega's die betrokken zijn bij de recreatieve activiteit en roept tijdig

### Werkproces 1.3 Begeleid activiteiten

de hulp in van anderen. (Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Materialen en middelen inzetten)

### Werkproces 1.4 Zorgt voor de veiligheid van gasten

#### Omschrijving

De Zelfstandig recreatie medewerker controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten en activiteiten. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Bij een ongeluk, incident of calamiteit onderneemt hij actie. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie. Hij registreert alle gegevens op een ongevalregistratieformulier.

#### Resultaat

De veiligheid van recreatieve faciliteiten en activiteiten zijn gecontroleerd. Risicovolle situaties zijn tijdig gesignaleerd en hier is, indien mogelijk, in preventieve zin op geanticipeerd. Bij een ongeluk, incident of calamiteit is actie ondernomen. Alle gegevens zijn op een ongevalregistratieformulier geregistreerd.

#### Gedrag

Overlegt tijdig met collega's of leidinggevende over risicovolle situaties, schakelt indien nodig hulpdiensten in en stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden.

Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en durft agressieve gasten aan te spreken op hun gedrag.

Treedt actief op bij calamiteiten en neemt binnen de gestelde kaders op tijd de nodige beslissingen.

Herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen ten behoeve van de veiligheid. Indien nodig verleent hij eerste hulp.

Past de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen toe bij het houden van toezicht en vult volgens procedures en instructies van zijn leidinggevende het ongevalformulier in.

Blijft kalm bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en is gericht op de werkzaamheden en zaken die noodzakelijk zijn om hulp te verlenen, zoals EHBO verlenen en het inschakelen van hulpdiensten. (Beslissen en activiteiten initiëren, Aansturen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan)

### Werkproces 1.5 Rondt de recreatieve activiteit af

#### Omschrijving

De Zelfstandig recreatie medewerker verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden op de plek waar de recreatieve activiteit heeft plaatsgevonden. Hij vraagt naar de tevredenheid van de gasten. Hij evalueert vervolgens de activiteit samen met zijn collega's. Hij stelt periodieke rapportages op en bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met zijn leidinggevende.

#### Resultaat

Schoonmaak- en opruimwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Er is gevraagd naar de tevredenheid van de gasten. De activiteit is samen met collega's geëvalueerd. Periodieke rapportages zijn opgesteld en conclusies en nieuwe inzichten zijn met de leidinggevende besproken.

#### Gedrag

Maakt gebruik van een schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen.

Kiest de benodigde materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie.

Geeft storingen en defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door. Deelt ervaringen en inzichten met betrekking tot uitgevoerde activiteiten met collega's en leidinggevende en bespreekt deze in werkoverleggen.

### **Werkproces 1.5 Rondt de recreatieve activiteit af**

Noteert belangrijke evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.

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.

Controleert na de activiteit of de gasten tevreden zijn en of er aan hun verwachtingen is voldaan door met hen in gesprek te gaan. (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)

<b>Profiel 2 Zelfstandig commercieel medewerker</b>
<b>Mbo-Niveau</b>
3
<b>Typering van het beroep</b>
De essentiële beroepshouding voor de Zelfstandig commercieel medewerker kan samengevat worden als het volgende: een sterke commerciële en servicegerichte houding. Goede communicatieve en sociale vaardigheden, efficiënt samen kunnen werken met collega's, een proactieve houding, inlevingsvermogen, resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, representatief zijn, creatief en oplossingsgericht zijn en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied. Hij voert zijn werkzaamheden uit in bedrijven gericht op toerisme. Het zijn deels routinematige en deels specifieke taken. Hij voert deze werkzaamheden uit rekening houdend met de geldende regels, richtlijnen en procedures. Hij zorgt ervoor dat de klanten/gasten goed te woord worden gestaan en geholpen worden met hun vragen, dat de benodigde administratieve werkzaamheden worden uitgevoerd en dat er een commercieel aanbod wordt opgesteld dat past bij de wens van de klant/gast. Hij denkt mee met de klant en toont inlevingsvermogen. Hij ziet commerciële kansen en benut deze.
<b>Kritische beroepssituatie(s):</b>
De Zelfstandig commercieel medewerker verwelkomt de gast op een vriendelijke manier en registreert hij relevante gegevens in het systeem. Hij informeert en adviseert de gast bijvoorbeeld over aanbiedingen en verstrekt indien gewenst informatieve materialen. Hiervoor dient hij over kennis te beschikken betreffende producten, diensten en activiteiten die aangeboden worden. De Zelfstandig commercieel medewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met bestaande of potentiële nieuwe relaties. Hij voert verder administratieve werkzaamheden uit. Hiervoor moet hij kennis hebben van (financieel) administratieve processen en systemen binnen de organisatie. Hij verzamelt, analyseert en verwerkt informatie en doet dit op nauwkeurige wijze. Ook ziet hij kansen voor het verbeteren of ontwikkelen van (nieuwe) producten of diensten. Hiervoor heeft hij kennis nodig van actuele trends en ontwikkelingen in de branche. Indien van toepassing ontwikkelt hij deze producten of diensten. De Zelfstandig commercieel medewerker houdt verder het productaanbod up-to-date. Hij schrijft pakkende teksten en voert gegevens zoals contracten, prijzen en voorraden nauwkeurig en correct in volgens de geldende richtlijnen. Hij signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/ of informatie en corrigeert deze, zodat klanten goed geïnformeerd worden. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met potentiële klanten. Hij organiseert promotieactiviteiten zoals deelname aan beurzen en het verspreiden van promotiemateriaal. Hij stelt op basis van de uitgevraagde klantwens een passend aanbod op, maakt hiervan een prijsberekening en stelt een offerte op.
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee
<b>Kerntaak 1 Stelt een commercieel aanbod op</b>
<b>Complexiteit</b>
De Zelfstandig commercieel medewerker moet in zijn werkzaamheden rekening houden met zowel het belang van het bedrijf als de wensen van de klant. Hij past hiervoor zijn kennis van materialen, middelen, methoden en procedures toe en kan deze kennis ook reproduceren. Hij moet inspelen op de klantwens en deze vertalen naar een juist 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. 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 uit het werkgebied nodig.
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
De Zelfstandig commercieel medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn taken zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband, maar is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en resultaten. Hij heeft een aansturende, instruerende, corrigerende en adviserende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij een leidinggevende die eindverantwoordelijke is voor het bieden van goede dienstverlening en het behalen van commerciële doelstellingen.

## Kerntaak 1 Stelt een commercieel aanbod op

### Vakkennis

- Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- Heeft kennis van actuele trends en marktontwikkelingen in de branche
- Heeft kennis van bedrijfsspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden en wet- en regelgeving
- Heeft kennis van verschillende communicatiestijlen
- Heeft kennis van customer relation management
- Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- Kan omgaan met financiële en administratieve systemen
- Heeft kennis van het opstellen van facturen
- Heeft kennis van verschillende informatiematerialen
- Heeft kennis van de klant en /of bedrijfsprofiel
- Heeft kennis van de verschillende marketinginstrumenten
- Heeft kennis van de processen van afhandeling van administratie
- Heeft kennis van de aangeboden services en producten
- Kan omgaan met verkoopondersteunende systemen/ CRM-systeem

### Vaardigheden

- 2e MVT gesprekken voeren op A2 niveau met klanten/gasten
- 2e MVT lezen op A2 niveau
- 2e MVT luisteren op A2 niveau naar klanten/gasten
- 2e MVT schrijven op A2 niveau
- 2e MVT spreken op A2 niveau met klanten/gasten
- Kan gegevens analyseren
- Toe kunnen passen van commerciële vaardigheden
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Engels lezen op B1 niveau
- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's
- Engels schrijven op A2 niveau
- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internetsystemen, (CRM-) systemen
- Kan interpersoonlijke sensitiviteit toepassen
- Kan onderhandelen
- Kan plannen
- Kan prijsberekeningen maken
- Kan relaties bouwen en netwerken
- Toe kunnen passen van sociale vaardigheden
- Kan producten verkopen en verkooptechnieken toepassen

## Werkproces 1.1 Houdt het productaanbod up-to-date

### Omschrijving

De Zelfstandig commercieel medewerker houdt het productaanbod up-to-date. Hij schrijft pakkende teksten en voert gegevens zoals contracten, prijzen en voorraden in, in een daarvoor bestemd computersysteem. Hij beantwoordt vragen van interne klanten over het productaanbod. Hij signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/of informatie en corrigeert deze.

### Resultaat

Het productaanbod is up-to-date en beschreven in pakkende teksten. Bijbehorende gegevens zijn ingevoerd in een computersysteem. Vragen van de interne klant over het productaanbod zijn beantwoord.

### Gedrag

Hanteert correcte spelling en grammatica bij het schrijven van teksten en registreert en verwerkt de gegevens op nauwkeurige wijze.

Gebruikt de betreffende computersystemen op effectieve en efficiënte wijze.

Weet vragen van klanten te beantwoorden en licht zaken begrijpelijk en correct toe.

### **Werkproces 1.1 Houdt het productenaanbod up-to-date**

Signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/of informatie en corrigeert deze.

Corrigeert onjuistheden volgens de geldende bedrijfsrichtlijnen en procedures. (Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 1.2 Werft klanten en opdrachten**

#### **Omschrijving**

De Zelfstandig commercieel medewerker kiest welk verkoopmiddel hij inzet in het proces. Hij legt via verschillende commerciële kanalen contact met potentiële klanten. Hij vraagt naar de wensen van de klant. In het contact maakt hij een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

#### **Resultaat**

Er is gekozen welk verkoopmiddel in te zetten in het proces. Er is via verschillende commerciële kanalen contact gelegd met potentiële klanten en de verkoopmogelijkheden zijn ingeschat.

#### **Gedrag**

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

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

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

Stuurt en oefent invloed uit op het verkoopgesprek door proactief met voorstellen en ideeën te komen en schat het juiste moment in om de klant te vragen tot boeking over te gaan.

Schat de commerciële potentie van de klant in en maakt een eerste vertaling naar een passend aanbod in een verkoopgericht advies. (Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

### **Werkproces 1.3 Organiseert en voert marketingactiviteiten uit**

#### **Omschrijving**

De Zelfstandig commercieel medewerker organiseert promotieactiviteiten zoals deelname aan beurzen en het verspreiden van promotiemateriaal. Hij vertegenwoordigt het bedrijf en presenteert het aanbod van het bedrijf. Hij bepaalt in overleg met zijn leidinggevende welke promotieactiviteiten ingezet worden.

#### **Resultaat**

Promotieactiviteiten zijn georganiseerd en promotiemateriaal is verspreid. Het bedrijf en het aanbod is op een onderscheidende wijze gepresenteerd.

#### **Gedrag**

Organiseert promotieactiviteiten, brengt daarvoor de activiteiten in kaart, schat de benodigde tijd in en bewaakt de voortgang in de werkzaamheden van zichzelf en de medewerkers.

Richt zich in de ontwikkeling en presentatie van informatie- en promotiemiddelen op de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast en doet dit op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt.

Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.

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

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

### Werkproces 1.3 Organiseert en voert marketingactiviteiten uit

Bespreekt met de leidinggevende welke promotiemiddelen het beste ingezet kunnen worden om het beoogde doel te bereiken. (Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen)

### Werkproces 1.4 Stelt een passend aanbod op

#### Omschrijving

De Zelfstandig commercieel medewerker onderzoekt op basis van de uitgevraagde klantwens de verschillende productmogelijkheden. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant en de commerciële doelstellingen. Indien niet direct aan de wensen van de klant 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 zijn passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant en de commerciële doelstellingen geselecteerd.

#### Gedrag

Selecteert uit het totale aanbod een passend en beschikbaar aanbod dat aansluit bij de wens van de klant.

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

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.

Komt tegemoet aan de klantwens door een reisaanbod te selecteren dat daarbij aansluit of door alternatieven aan te bieden.

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)

### Werkproces 1.5 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

#### Omschrijving

De Zelfstandig commercieel medewerker maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Vanuit deze berekening stelt hij een offerte op.

#### Resultaat

Vanuit de gemaakte prijsberekening is een offerte opgesteld.

#### Gedrag

Doet een compleet en passend aanbod, conform de geldende boekingsvoorwaarden, de bedrijfsspecifieke richtlijnen en de brancherichtlijnen voor het verkopen van services en producten.

Zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen en berekent daarna de prijs waarbij rekening is gehouden met de speciale tarieven.

Stelt een offerte op waarbij hij gebruik maakt van correcte spelling en grammatica. (Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen)



<b>Profiel 3 Leidinggevend recreatie medewerker</b>
<b>Mbo-Niveau</b>
4
<b>Typering van het beroep</b>
<p>De essentiële beroepshouding voor de Leidinggevend recreatie medewerker is gastvriendelijk zijn, enthousiast zijn, kunnen omgaan met verschillende groepen mensen, flexibel zijn, kunnen functioneren als teamspeler, kunnen organiseren, in staat zijn om (eenvoudige) problemen op te lossen en kwaliteitsgericht te werken. Hij voert zijn werkzaamheden uit in een recreatieve context. Het zijn deels routinematige en deels specifieke taken. Hij voert deze werkzaamheden uit rekening houdend met de geldende regels, richtlijnen en procedures. Hij zorgt ervoor dat de klanten/gasten goed te woord worden gestaan en geholpen worden met hun vragen, dat de benodigde administratieve werkzaamheden worden uitgevoerd en dat recreatieve activiteiten worden voorbereid, uitgevoerd en afgerond. Hij kan zich inleven in wat de klant/gast wil en probeert daar in zijn dienstverlening op aan te sluiten. Hij heeft daarnaast commercieel inzicht, heeft probleemoplossend vermogen en handelt creatief en flexibel bij het oplossen van problemen. Hij heeft verantwoordelijkheidsgevoel en is zich bewust van kwaliteit en veiligheid. Verder geeft hij leiding aan zijn medewerkers en vervult hij voor hen een voorbeeldfunctie. Hij heeft leidinggevend vermogen en is besluitvaardig.</p>
<b>Kritische beroepssituatie(s):</b>
<p>De Zelfstandig recreatie medewerker zorgt ervoor dat klanten/gasten goed ontvangen, geholpen en geëntertaind worden tijdens hun verblijf. Hiervoor verwelkomt hij de gast op een vriendelijke manier en registreert hij relevante gegevens in het systeem. Hij informeert en adviseert de gast bijvoorbeeld over activiteiten en aanbiedingen en verstrekt indien gewenst informatieve materialen. Hiervoor dient hij over kennis te beschikken betreffende faciliteiten in de omgeving en over producten, diensten en activiteiten die aangeboden worden. De Leidinggevend recreatie medewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met bestaande of potentiële nieuwe relaties. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluiten contracten af. Hij voert administratieve werkzaamheden uit waarvoor hij kennis moet hebben van (financieel) administratieve processen en systemen binnen de organisatie. Hij verzamelt, analyseert en verwerkt informatie en doet dit op nauwkeurige wijze. Ook ziet hij kansen voor het verbeteren of ontwikkelen van (nieuwe) producten of diensten. Indien van toepassing ontwikkelt hij deze producten of diensten.</p> <p>Verder voert hij voorbereidende, begeleidende en uitvoerende werkzaamheden in de recreatieve sector uit. Hij maakt een planning en een draaiboek voor het uitvoeren van activiteiten. Hij demonstreert activiteiten en stemt tijdig met zijn collega's de werkzaamheden af, zodat de activiteit goed verloopt. Hij evalueert de activiteit, stelt periodieke rapportages op en bespreekt conclusies met de leidinggevende en collega's. Tijdens de activiteit let de Leidinggevend recreatie medewerker op de veiligheid van de gasten en collega's. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Bij eventuele calamiteiten schakelt hij de hulpdiensten in.</p> <p>De Leidinggevend recreatie medewerker geeft verder leiding aan een team van medewerkers en voert daarnaast een aantal beheerstaken uit. Hij motiveert en stimuleert samenwerking zodat er een goede werksfeer heerst. Hij stelt een afdelingsplan op en plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden en controleert of deze worden uitgevoerd binnen de gestelde tijd en volgens afgesproken kwaliteitseisen en relevante wetgeving. Hij zorgt voor de inkoop van materialen en middelen binnen de bestaande budgetrichtlijnen, ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en bij de ontwikkeling van (lerende) medewerkers. Hij draagt hiervoor suggesties aan en voert hierover overleg met zijn leidinggevende of de ondernemer. De Leidinggevend recreatie medewerker volgt voortdurend de procedures en richtlijnen die gelden in het bedrijf.</p>
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee
<b>Kerntaak 1 Organiseert en voert activiteiten uit</b>
<b>Complexiteit</b>
<p>De Leidinggevend recreatie medewerker beschikt over brede, specialistische kennis van materialen, middelen, methoden en processen om zijn verschillende werkzaamheden uit te kunnen voeren binnen de recreatieve branche. Hij kan deze kennis reproduceren, analyseren en toepassen bij zijn standaard werkzaamheden zoals het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. Hij kan dit ook bij de meer specialistische werkzaamheden, zoals bij het</p>

### **Kerntaak 1 Organiseert en voert activiteiten uit**

begeleiden van minder ervaren collega's, het inbrengen van ideeën met betrekking tot activiteitenprogramma's en het bijdragen aan een recreatieplan/beleid. Bij problemen lost hij deze planmatig en op creatieve wijze op.

Daarnaast moet hij om kunnen gaan met verschillende soorten mensen. Hij communiceert met klanten/gasten, collega's en medewerkers. Doordat de Leidinggevend recreatie medewerker inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie zoals horeca, receptie, winkelverkoop of verhuur van faciliteiten, wordt van hem verwacht dat hij op al deze laatste eenvoudige handelingen uit kan voeren. Om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren is basis- en gespecialiseerde kennis toegespitst op het werkgebied vereist.

### **Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De Leidinggevend recreatie medewerker heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werk. Hij is ook verantwoordelijk voor de resultaten van zijn team van medewerkers die hij aanstuurt. Hij is mede verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieve activiteiten.

Naast de uitvoerende rol heeft hij ook een aansturende en coachende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers en is hij verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden.

Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf en zijn collega's en gasten. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende die eindverantwoordelijke is.

### **Vakkennis**

- Heeft kennis van de geldende Arborrichtlijnen
- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot incidenten
- Heeft kennis van de bedrijfsrichtlijnen met betrekking tot de recreatierichtlijnen
- Heeft kennis van verschillende doelgroepen
- Heeft kennis van de relevante hygiëne richtlijnen
- Heeft kennis van de klachtenprocedure
- Kennis van het gebruik van het kwaliteitssysteem
- Heeft kennis van de omgeving van de organisatie
- Heeft kennis van de producten die aangeboden worden
- Heeft kennis van de recreatieve activiteiten die aangeboden worden
- Heeft kennis van recreatieve materialen en middelen die beschikbaar zijn
- Kennis van de eigenschappen en toepassingen van schoonmaakmiddelen en materialen
- Weten hoe om te gaan met een schoonmaakplan
- Heeft kennis van de geldende veiligheidsvoorschriften
- Heeft kennis van verschillende verkooptechnieken die ingezet kunnen worden

### **Vaardigheden**

- Kan (preventieve) hulpverlening toepassen
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's
- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Kan levensreddende handelingen verrichten in geval van nood
- Vaardigheden toepassen om ICT systemen correct te kunnen gebruiken
- Vaardigheden toepassen voor het correct kunnen bedienen van de kassasystemen

### **Werkproces 1.1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend recreatie medewerker maakt een planning voor het uitvoeren van activiteiten. Hij stelt een draaiboek op voor het organiseren van een (eenvoudige) activiteit. Hij zorgt voor de benodigde materialen en middelen, faciliteiten, promotiemateriaal en personeel.

#### **Resultaat**

De planning en het draaiboek voor het organiseren van een (eenvoudige) activiteit zijn opgesteld.

### **Werkproces 1.1 Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten**

#### **Gedrag**

Zorgt voor volledig en nauwkeurig opgestelde draaiboeken.

Maakt op basis van de activiteit een keuze in de te gebruiken materialen en middelen en houdt hierbij rekening met de mogelijkheden en beschikbaarheid van deze materialen en middelen.

Stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn voor de uitvoering van de recreatieve activiteiten en maakt een haalbare planning.

Hanteert bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het activiteitenprogramma. (Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 1.2 Bereidt de uitvoering van activiteiten voor**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend recreatie medewerker bereidt de activiteit op praktische wijze voor op basis van het draaiboek. Hij zorgt ervoor dat alle benodigde materialen en middelen aanwezig zijn, veilig zijn en klaar staan voor gebruik. Indien nodig lost hij praktische problemen op. Hij controleert inschrijflieden voor de activiteit en houdt een deelnemerslijst bij.

#### **Resultaat**

Activiteiten zijn op praktische wijze en op basis van het draaiboek voorbereid. Alle benodigde materialen en middelen zijn aanwezig, veilig en staan klaar voor gebruik. Indien nodig zijn praktische problemen opgelost. Inschrijflieden voor de activiteit zijn gecontroleerd. Deelnemerslijden zijn bijgehouden.

#### **Gedrag**

Overlegt bij het treffen van voorbereidingen regelmatig met collega's over de uit te voeren werkzaamheden en schakelt anderen tijdig in bij problemen.

Kiest recreatieve materialen en middelen die nodig zijn voor de recreatieve activiteit en zet deze in, waarbij hij zorgvuldig omgaat met beschikbare materialen en middelen.

Controleert of er genoeg (hulp)materialen, faciliteiten etc. aanwezig zijn en signaleert eventuele tekorten waarna hij problemen oplost door voor extra of vervangende materialen en middelen te zorgen.

Volgt instructies en aanwijzingen van collega's of leidinggevende op en volgt stappen uit het draaiboek bij het treffen van de voorbereidingen. Hij past voorschriften op het gebied van veiligheid toe. (Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 1.3 Begeleidt activiteiten**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend recreatie medewerker enthousiasmeert de gasten en speelt in op de behoefte van gasten. Hij bewaakt de kwaliteit en de voortgang van de activiteiten. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij begeleidt de gasten tijdens de activiteit en demonstreert activiteiten indien nodig. Hij signaleert problemen en bedenkt creatieve oplossingen om deze op te lossen. Hij communiceert tijdens het begeleiden van de activiteit regelmatig met collega's. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.

#### **Resultaat**

De gasten zijn tijdens de activiteit begeleid. Problemen zijn gesignaleerd en creatieve oplossingen om deze op te lossen zijn bedacht.

#### **Gedrag**

Zet recreatieve materialen en middelen op efficiënte en verantwoorde wijze in bij activiteiten.

Stemt stijl van presenteren en communiceren af op de gasten, stelt zich informeel en vriendelijk voor aan de groep en brengt zaken op enthousiaste wijze.

### Werkproces 1.3 Begeleidt activiteiten

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

Signaleert tijdig problemen in de voortgang en handelt proactief, waarbij hij het overzicht op verschillende activiteiten 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.

(Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren)

### Werkproces 1.4 Zorgt voor de veiligheid van gasten

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten en activiteiten. Hij signaleert tijdig risicovolle situaties en anticipeert hier, indien mogelijk, in preventieve zin op om onveilig gedrag en incidenten zo veel mogelijk te voorkomen. Bij een ongeluk, incident of calamiteit onderneemt hij actie. Hij voert overleg met collega's en informeert hen over de situatie. Hij registreert alle gegevens op een ongevallenregistratieformulier. De leidinggevende recreatie medewerker spreekt indien nodig ook agressieve gasten aan op hun gedrag.

#### Resultaat

De veiligheid van recreatieve faciliteiten en activiteiten zijn gecontroleerd. Risicovolle situaties zijn tijdig gesignaleerd en hier is, indien mogelijk in preventieve zin op geanticipeerd. Bij een ongeluk, incident of calamiteit is actie ondernomen. Alle gegevens zijn op een ongevallenregistratieformulier geregistreerd.

#### Gedrag

Overlegt tijdig met collega's of leidinggevende over risicovolle situaties, indien nodig verleent hij EHBO en schakelt hij hulpdiensten in. Hij stemt af over werkzaamheden die (indien nodig) gedelegeerd moeten worden.

Treedt corrigerend op wanneer risicovolle situaties zich voordoen, toont daarbij overwicht, stelt zich zo veel mogelijk zelfverzekerd op en attendeert gasten op hun gedrag.

Treedt actief op bij calamiteiten en neemt binnen de gestelde kaders op tijd de nodige beslissingen.

Herkent risicovolle situaties en situaties waarin gasten zich niet aan de regels houden en anticipeert hierop door (preventieve) maatregelen te nemen. Indien nodig verleent hij eerste hulp.

Past de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen toe bij het houden van toezicht, handelt volgens veiligheidsvoorschriften en voorgeschreven procedures uit het calamiteitenplan bij ongelukken, incidenten en calamiteiten en vult volgens instructies van zijn leidinggevende het ongevallenformulier in.

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

(Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Aansturen, Vakdeskundigheid toepassen)

### Werkproces 1.5 Rondt de recreatieve activiteit af

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker verricht schoonmaak- en opruimwerkzaamheden op de plek waar de recreatieve activiteit heeft plaatsgevonden. Hij evalueert de activiteit samen met zijn collega's. Hij stelt periodieke rapportages op en bespreekt conclusies en nieuwe inzichten met de ondernemer/management.

#### Resultaat

Schoonmaak- en opruimwerkzaamheden zijn uitgevoerd. De activiteit is samen met collega's geëvalueerd. Periodieke rapportages zijn opgesteld en conclusies en nieuwe inzichten zijn met de ondernemer/management besproken.

## **Werkproces 1.5 Rondt de recreatieve activiteit af**

### **Gedrag**

Maakt gebruik van een schoonmaakplan en het kwaliteitssysteem bij het schoonmaken van verschillende ruimtes en houdt zich aan de voorgeschreven richtlijnen.

Kiest de benodigde materialen en middelen voor het onderhouden van de accommodatie en gaat bewust om met materialen, middelen, tijd en energie.

Geeft storingen en defecten op tijd aan de verantwoordelijke persoon/dienst door. Deelt ervaringen en inzichten met betrekking tot uitgevoerde activiteiten met collega's en de ondernemer/management en bespreekt deze in werkoverleggen.

Noteert belangrijke evaluatiepunten en verbetervoorstellen en verwerkt deze accuraat in een evaluatierapportage en stelt deze rapportage kernachtig en logisch gestructureerd op.

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

## Kerntaak 2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Complexiteit

De Leidinggevend recreatie medewerker beschikt over brede specialistische kennis en vaardigheden om op uitvoerend niveau leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en strategisch van aard zijn. Daarnaast heeft hij algemene kennis en vaardigheden nodig voor de bedrijfsvoering.

De Leidinggevend recreatie medewerker heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Tijdens de uitvoering van zijn werk kunnen zich op verschillende terreinen diverse soorten problemen voordoen. Bovendien zijn bedoelde problemen, gelet op de aard van het werk van de Leidinggevend recreatie medewerker, meestal uniek en onvoorspelbaar. Hij moet standaarden aanpassen of nieuwe standaarden ontwikkelen. Hij kan bij het oplossen van problemen niet altijd volstaan met het routinematig toepassen van standaardprocedures en zal vaktechnisch en creatief een passende oplossing moeten vinden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevend recreatie medewerker vervult een leidinggevende rol: hij geeft leiding aan één of meer medewerkers en coördineert de werkuitvoering van die medewerkers. Hij zorgt er voor dat opdrachten correct en op tijd zijn uitgevoerd.

De Leidinggevend recreatie medewerker vervult verder een bewakende rol: hij ziet erop toe dat de medewerkers het vastgestelde beleid naleven en hij bevordert dat de medewerkers zich houden aan richtlijnen en voorschriften op het gebied van hygiëne, veiligheid, arbeidsomstandigheden, milieuzorg en kwaliteit.

De Leidinggevend recreatie medewerker vervult voorts een coachende en begeleidende rol richting de medewerkers op de werkplek.

De Leidinggevend recreatie medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en voor de uitvoering van de werkzaamheden op zijn afdeling. Hij legt daarover verantwoording af bij de ondernemer/management.

### Vakkennis

- Heeft kennis van verschillende analysemethoden
- Heeft kennis van de bedrijfsprocedures met betrekking tot personeelsbeleid
- Heeft kennis van de bestelprocedures
- Heeft kennis van de budgettering
- Heeft kennis van de cao-bepalingen van de branche
- Heeft kennis van de geldende Arborichtlijnen
- Heeft kennis van het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- Heeft kennis van de procedures betreffende inkoop, voorraadbeheer en administratie
- Heeft kennis van inwerkprocedures
- Heeft kennis van de financiële administratie
- Heeft kennis van kwaliteitsniveaus en –procedures
- Kennis van het gebruik van het kwaliteitssysteem
- Weet hoe je plannings en roosters maakt
- Heeft kennis van verschillende overlegvormen
- Heeft kennis van procedures van verzuimbegeleiding
- Heeft kennis van verschillende rapportagevormen
- Heeft kennis van selectieprocedures
- Heeft kennis van de verkoopgegevens
- Heeft kennis van procedures betreffende werving, selectie en aanname van personeel
- Heeft kennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit, HACCP, personeelsbeleid

### Vaardigheden

- Kan een afdelings- of activiteitenplan opstellen
- Kan capaciteitsberekeningen maken en op basis daarvan prognoses stellen
- Kan coaching vaardigheden toepassen
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Engels schrijven op B1 niveau
- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Kan feedback geven

## Kerntaak 2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

- Kan functionerings- en beoordelingsgesprekken voeren en daarvan verslag leggen (rapporteren)
- Kan instructie-, didactische en sociale vaardigheden toepassen
- Lezen in een 2e MVT op A2 niveau
- Kan op basis van analyse een omzet- en kostenberekeningen maken

## Werkproces 2.1 Maakt een afdelingsplan

### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker stelt, aan de hand van het ondernemingsplan, een afdelingsplan op. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer/het management.

### Resultaat

Een afdelingsplan dat is afgestemd met het management en waar nodig bijgesteld.

### Gedrag

Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en overlegt tijdig de eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan.

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

Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten.

Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden.

Volgt de ontwikkelingen in de toeristische branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt deze in concrete activiteiten en verwerkt dit in het afdelingsplan. (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen)

## Werkproces 2.2 Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling

### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.

### Resultaat

Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.

### Gedrag

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.

Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op. (Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren)

### Werkproces 2.3 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan de ondernemer of het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten.

#### Resultaat

Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten, activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan over (het aanpassen van) budgetten.

#### Gedrag

Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.

Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management. (Formuleren en rapporteren, Analyseren)

### Werkproces 2.4 Zorgt voor inkoop van materialen en middelen

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden. Hij selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij bestelt binnen de bestaande budgettrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier.

#### Resultaat

Behoeften en tekorten aan materialen en middelen zijn vastgesteld, bestellijsten zijn ingevuld en er zijn inkoopspecificaties gemaakt. Offertes en leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld. Benodigde materialen en middelen zijn besteld bij geselecteerde leveranciers. Geleverde materialen en middelen zijn conform afspraak geleverd.

#### Gedrag

Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in, plaatst bestellingen, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen bij de leverancier, volgens de in het bedrijf gebruikelijke procedure.

(Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.5 Bewaakt budgetten

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor de afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de gebudgetteerde kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, neemt maatregelen om kosten te besparen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.

#### Resultaat

Budgetten zijn bewaakt en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd.

#### Gedrag

Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.

Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.



### Werkproces 2.5 Bewaakt budgetten

Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. (Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker draagt bij aan de werving en selectie van nieuwe medewerkers, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om hen aan te stellen.

#### Resultaat

Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen besproken om hen aan te stellen.

#### Gedrag

Stemt zijn bevindingen met bijbehorende argumentatie met de ondernemer of het management af en bespreekt een voorstel met de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.

Communiqueert open en eerlijk tijdens het selectiegesprek en communiceert op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt, kansen biedt en onbevooroordeeld handelt.

Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf geldende procedures in acht.

Bepaalt binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie. (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of de medewerkers in aanmerking komen voor functieverandering, beloning of eventueel beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.

#### Resultaat

Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.

#### Gedrag

Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.

Geeft de medewerker heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.

Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.

### Werkproces 2.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

Legt tijdens het beoordelings- of functioneringsgesprek gemaakte afspraken volledig en nauwkeurig vast in het personeelsdossier en persoonlijk ontwikkelingsplan. (Aansturen, Begeleiden, Formulieren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.8 Delegeert en bewaakt werkzaamheden

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker delegeert werkzaamheden aan collega's en geeft hen hierbij de nodige instructies. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform relevante wet- en regelgeving.

#### Resultaat

Taken zijn gedelegeerd en instructies zijn gegeven.

#### Gedrag

Delegeert werkzaamheden waarbij hij effectief en efficiënt gebruikmaakt van de aanwezige capaciteit en geeft de medewerkers hierbij de nodige instructies en aanwijzingen.

Bewaakt de activiteiten en voortgang in het werk, van zichzelf en van anderen.

Houdt toezicht op de naleving van eisen van (bedrijfs-)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.9 Plant en verdeelt de werkzaamheden

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

#### Resultaat

Een operationele planning en een werkrooster. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.

#### Gedrag

Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers.

Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.

Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristische branche, de Arbo-wet en overige wettelijke bepalingen in acht. (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.10 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af

### **Werkproces 2.10 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan**

op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.

#### **Resultaat**

De medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden, de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt.

#### **Gedrag**

Introduceert nieuwe medewerkers in de organisatie, geeft hen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten. Controleert of de medewerkers werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.

Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft advies over de beste aanpak en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.

Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt hoe deze opgelost kan worden. (Aansturen, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen)

### **Werkproces 2.11 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend recreatie medewerker besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen medewerkers en leidinggevend en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.

#### **Resultaat**

Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is gestuurd op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.

#### **Gedrag**

Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers en leidinggevend te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.

Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.  
(Begeleiden, Samenwerken en overleggen)

### **Werkproces 2.12 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend recreatie medewerker bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden, en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.

#### **Resultaat**

Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.

#### **Gedrag**

Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan.

### Werkproces 2.12 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer

Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.

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

(Aansturen, Analyseren, Kwaliteit leveren)

### Werkproces 2.13 Voert werkoverleg

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het centrale en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

#### Resultaat

De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale en vestigingsbeleid, over veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.

#### Gedrag

Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.

Bewaakt dat afspraken worden nagekomen.

Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten, maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen.

Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg, het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.

Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale- en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie op hen afstemt en antwoord geeft op hun vragen.

(Aansturen, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren)

### Werkproces 2.14 Rapporteert aan de ondernemer

#### Omschrijving

De Leidinggevend recreatie medewerker maakt periodieke rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer/het management. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de ondernemer/het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de ondernemer/het management.

#### Resultaat

Er zijn periodieke rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld aan de ondernemer/het management.

#### Gedrag

Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen.

Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage.

Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en formuleert op basis hiervan conclusies.

Maakt gebruik van informatie over de omzet om de prestaties van de afdeling te volgen. (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen)

<b>Profiel 4 Leidinggevend commercieel medewerker</b>
<b>Mbo-Niveau</b>
4
<b>Typering van het beroep</b>
<p>De essentiële beroepshouding van de Leidinggevend commercieel medewerker kan samengevat worden als het volgende: een sterke commerciële en servicegerichte houding. Goede communicatieve en sociale vaardigheden, efficiënt samen kunnen werken met collega's, een proactieve houding, inlevingsvermogen, resultaat-, klant- en kwaliteitsgericht werken, representatief zijn, creatief en oplossingsgericht zijn en oprechte interesse hebben in mensen en het vakgebied. Hij voert zijn werkzaamheden uit in bedrijven gericht op toerisme. Het zijn deels routinematige en deels specifieke taken. Hij voert deze werkzaamheden uit rekening houdend met de geldende regels, richtlijnen en procedures. Hij zorgt ervoor dat de klanten/gasten goed te woord worden gestaan en geholpen worden met hun vragen, dat de benodigde administratieve werkzaamheden worden uitgevoerd en dat er een commercieel aanbod wordt opgesteld dat past bij de wens van de klant/gast. Hij denkt mee met de klant en toont inlevingsvermogen. Hij ziet commerciële kansen en benut deze. Verder geeft hij leiding aan zijn medewerkers. Hij beschikt hiervoor over flexibiliteit en over sociale, communicatieve en coachingsvaardigheden.</p>
<b>Kritische beroepssituatie(s):</b>
<p>De Leidinggevend commercieel medewerker verwelkomt de gast op een vriendelijke manier en registreert hij relevante gegevens in het systeem. Hij informeert en adviseert de gast bijvoorbeeld over aanbiedingen en verstrekt indien gewenst informatieve materialen. Hiervoor dient hij over kennis te beschikken betreffende producten, diensten en activiteiten die aangeboden worden. De Leidinggevend commercieel medewerker ontwikkelt en onderhoudt contact met bestaande of potentiële nieuwe relaties. Hij voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluiten contracten af. Hij draagt verder zorg voor een representatieve en veilige werkomgeving. De Leidinggevend commercieel medewerker voert verder administratieve werkzaamheden uit. Hiervoor moet hij kennis hebben van (financieel) administratieve processen en systemen binnen de organisatie. Hij verzamelt, analyseert en verwerkt informatie en doet dit op nauwkeurige wijze. Ook ziet hij kansen voor het verbeteren of ontwikkelen van (nieuwe) producten of diensten. Hiervoor heeft hij kennis nodig van actuele trends en ontwikkelingen in de branche. Indien van toepassing ontwikkelt hij deze producten of diensten. De Leidinggevend commercieel medewerker houdt verder het productaanbod up-to-date. Hij schrijft pakkende teksten en voert gegevens zoals contracten, prijzen en voorraden nauwkeurig en correct in volgens de geldende richtlijnen. Hij signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/of informatie en corrigeert deze, zodat klanten goed geïnformeerd worden. Hij legt proactief, via verschillende commerciële kanalen, contact met potentiële klanten. Hij organiseert promotieactiviteiten zoals deelname aan beurzen en het verspreiden van promotiemateriaal. Hij stelt op basis van de uitgevraagde klantwens een passend aanbod op, maakt hiervan een prijsberekening en stelt een offerte op.</p> <p>De Leidinggevend commercieel medewerker geeft verder leiding aan een team van medewerkers en voert daarnaast een aantal beheerstaken uit. Hij motiveert en stimuleert samenwerking zodat er een goede werksfeer heerst. Hij stelt een afdelingsplan op en plant en verdeelt de werkzaamheden in zijn team. Hij bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden en controleert of deze worden uitgevoerd binnen de gestelde tijd, en conform afgesproken kwaliteitseisen en relevante wetgeving. Hij zorgt voor de inkoop van materialen en middelen binnen de bestaande budgetrichtlijnen, ondersteunt bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en bij de ontwikkeling van (lerende) medewerkers. Hij draagt hiervoor suggesties aan en voert hierover overleg met zijn leidinggevende of de ondernemer. De Leidinggevend commercieel medewerker volgt voortdurend de procedures en richtlijnen die gelden in het bedrijf.</p>
<b>Wettelijke beroepsvereisten</b>
Nee
<b>Branchevereisten</b>
Nee
<b>Kerntaak 1 Stelt een commercieel aanbod op</b>
<b>Complexiteit</b>
<p>De Leidinggevend commercieel medewerker moet in zijn werkzaamheden rekening houden met zowel het belang van het bedrijf als de wensen van de klant. Hij past hiervoor zijn brede en specialistische kennis van materialen, middelen, methoden en procedures toe en kan deze kennis ook reproduceren en analyseren. Hij moet inspelen op de klantwens en deze vertalen naar een juist aanbod. Hij moet verder adequaat en flexibel zijn om in te kunnen spelen op de wisselende praktijksituaties, klanttypes en klantwensen. Daarnaast zorgen diverse systemen van leveranciers,</p>

### Kerntaak 1 Stelt een commercieel aanbod op

annuleringen en wijzigingen voor de complexiteit van het beroep. Hij moet effectief en efficiënt kunnen werken volgens een combinatie van standaardprocedures, methoden en richtlijnen. Onvoorziene problemen lost hij planmatig en op creatieve wijze op. Tijdens zijn werkzaamheden communiceert hij met collega's, medewerkers en klanten/gasten.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevend commercieel medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn taken zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband, maar is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en resultaten.

Naast de uitvoerende rol heeft hij ook een aansturende en coachende rol ten opzichte van minder ervaren medewerkers. Hij is verantwoordelijk voor de resultaten en het goed functioneren van zijn team. Hij legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij een leidinggevende die eindverantwoordelijke is voor het bieden van goede dienstverlening en het behalen van commerciële doelstellingen.

### Vakkennis

- Heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
- Heeft kennis van actuele trends en marktontwikkelingen in de branche
- Heeft kennis van bedrijfsspecifieke richtlijnen en/of (branche)voorwaarden en wet- en regelgeving
- Heeft kennis van verschillende communicatiestijlen
- Heeft kennis van customer relation management
- Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- Kan omgaan met financiële en administratieve systemen
- Heeft kennis van het opstellen van facturen
- Heeft kennis van verschillende informatiematerialen
- Heeft kennis van de klant en /of bedrijfsprofiel
- Heeft kennis van de verschillende marketinginstrumenten
- Heeft kennis van de processen van afhandeling van administratie
- Heeft kennis van de aangeboden services en producten
- Kan omgaan met verkoopondersteunende systemen/ CRM-systeem

### Vaardigheden

- Kan gegevens analyseren
- Toe kunnen passen van commerciële vaardigheden
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Engels lezen op B1 niveau
- Engels luisteren op B1 niveau naar klanten/gasten en/of collega's
- Engels schrijven op B1 niveau
- Engels spreken op B1 niveau met klanten/gasten en/of collega's
- Het kunnen omgaan met hulpmiddelen, internetsystemen, (CRM-) systemen
- Kan interpersoonlijke sensitiviteit toepassen
- Lezen in een 2e MVT op A2 niveau
- Kan onderhandelen
- Kan plannen
- Kan prijsberekeningen maken
- Kan relaties bouwen en netwerken
- Toe kunnen passen van sociale vaardigheden
- Kan producten verkopen en verkooptechnieken toepassen

### Werkproces 1.1 Houdt het productenaanbod up-to-date

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker houdt het productaanbod up-to-date. Hij schrijft pakkende teksten en voert gegevens zoals contracten, prijzen en voorraden in, in een daarvoor bestemd computersysteem. Hij beantwoordt vragen van interne klanten over het productaanbod. Hij signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/of informatie en corrigeert deze.

#### Resultaat

Het productaanbod is up-to-date en beschreven in pakkende teksten. Bijbehorende gegevens zijn ingevoerd. Vragen van de interne klant over het productaanbod zijn beantwoord.

### Werkproces 1.1 Houdt het productenaanbod up-to-date

#### Gedrag

Hanteert correcte spelling en grammatica bij het schrijven van teksten en registreert en verwerkt de gegevens op nauwkeurige wijze.

Gebruikt de betreffende computersystemen op effectieve en efficiënte wijze.

Weet vragen van klanten te beantwoorden en licht zaken begrijpelijk en correct toe.

Signaleert onjuistheden in aanbiedingen en/of informatie en corrigeert deze.

Corrigeert onjuistheden volgens de geldende bedrijfsrichtlijnen en procedures. (Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 1.2 Werft klanten en opdrachten

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker kiest welk verkoopmiddel hij inzet in het proces. Hij legt via verschillende commerciële kanalen contact met potentiële klanten. Hij vraagt naar de wensen van de klant. In het contact maakt hij een inschatting van verkoopmogelijkheden en kansen.

#### Resultaat

Er is gekozen welk verkoopmiddel in te zetten in het proces. Er is contact gelegd met potentiële klanten en de verkoopmogelijkheden zijn ingeschat.

#### Gedrag

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

Presenteert zich kundig en geïnteresseerd, legt zaken duidelijk uit en stemt de communicatiestijl en verkooptechniek af op de potentiële klant. Hij geeft de potentiële klant de nodige aandacht en weet zijn vragen te beantwoorden.

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

Stuurt het verkoopgesprek en oefent invloed uit op het verloop van 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.

Schat de commerciële potentie van de klant in en maakt een eerste vertaling naar een passend aanbod in een verkoopgericht advies. (Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen)

### Werkproces 1.3 Organiseert en voert marketingactiviteiten uit

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker organiseert promotieactiviteiten zoals deelname aan beurzen en het verspreiden van promotiemateriaal. Hij vertegenwoordigt het bedrijf en presenteert het aanbod van het bedrijf.

#### Resultaat

Promotieactiviteiten zijn georganiseerd en promotiemateriaal is verspreid. Het bedrijf en het aanbod zijn gepresenteerd.

#### Gedrag

Organiseert promotieactiviteiten, brengt daarvoor de activiteiten in kaart, schat de benodigde tijd in en bewaakt de voortgang in de werkzaamheden van zichzelf en de medewerkers.

Richt zich in de ontwikkeling en presentatie van informatie- en promotiemiddelen op de vraag en informatiebehoefte van de klant/gast en doet dit op een manier die de belangstelling en aandacht van de ontvangers trekt.

Schakelt externe organisaties of interne medewerkers in en stelt de benodigde middelen vast zodat het informatie- en

### Werkproces 1.3 Organiseert en voert marketingactiviteiten uit

promotiemateriaal geproduceerd en gedistribueerd kan worden.

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

Handelt bij het presenteren van het aanbod van het bedrijf volgens de geldende bedrijfsprocedures. (Presenteren, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 1.4 Stelt een passend aanbod op

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker onderzoekt op basis van de uitgevraagde klantwens de verschillende productmogelijkheden. Hij selecteert passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant en de commerciële doelstellingen. Indien niet direct aan de wensen van de klant kan worden voldaan biedt hij geschikte alternatieven aan. Hij neemt in het aanbod mogelijkheden tot up- en cross-selling op.

#### Resultaat

Er zijn passende en beschikbare producten, die aansluiten bij de wensen van de klant en de commerciële doelstellingen geselecteerd.

#### Gedrag

Selecteert uit het totale aanbod een passend en beschikbaar aanbod dat aansluit bij de wens van de klant.

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

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.

Komt tegemoet aan de klantwens door een reisaanbod te selecteren dat daarbij aansluit of door alternatieven aan te bieden.

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)

### Werkproces 1.5 Maakt een prijsberekening bij het aanbod

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker maakt een prijsberekening bij het gemaakte aanbod waarbij rekening is gehouden met speciale tarieven en de voor de organisatie geldende boekingsvoorwaarden. Vanuit deze berekening stelt hij een offerte op.

#### Resultaat

Vanuit deze berekening is een offerte opgesteld.

#### Gedrag

Doet een compleet en passend aanbod, conform de geldende boekingsvoorwaarden, de bedrijfsspecifieke richtlijnen en de brancherichtlijnen voor het verkopen van services en producten.

Zoekt informatie op in beschikbare hulpmiddelen of systemen en berekent daarna de prijs waarbij rekening is gehouden met de speciale tarieven.

Stelt een offerte op waarbij hij gebruik maakt van correcte spelling en grammatica. (Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen)



## Kerntaak 2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

### Complexiteit

De Leidinggevend commercieel medewerker beschikt over brede specialistische kennis en vaardigheden om op uitvoerend niveau leiding te geven en beheerstaken uit te voeren. Hij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en strategisch van aard zijn. Daarnaast heeft hij algemene kennis en vaardigheden nodig voor de bedrijfsvoering.

De Leidinggevend commercieel medewerker heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Tijdens de uitvoering van zijn werk kunnen zich op verschillende terreinen diverse soorten problemen voordoen. Bovendien zijn bedoelde problemen, gelet op de aard van het werk van de Leidinggevend commercieel medewerker, meestal uniek en onvoorspelbaar. Hij moet standaarden aanpassen of nieuwe standaarden ontwikkelen. Hij kan bij het oplossen van problemen niet altijd volstaan met het routinematig toepassen van standaardprocedures en zal vaktechnisch en creatief een passende oplossing moeten vinden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Leidinggevend commercieel medewerker vervult een leidinggevende rol: hij geeft leiding aan één of meer medewerkers en coördineert de werkkuitvoering van die medewerkers. Hij zorgt er voor dat opdrachten correct en op tijd zijn uitgevoerd. Verder vervult hij een bewakende rol: hij ziet erop toe dat de medewerkers het vastgestelde beleid naleven en hij bevordert dat de medewerkers zich houden aan richtlijnen en voorschriften op het gebied van hygiëne, veiligheid, arbeidsomstandigheden, milieuzorg en kwaliteit.

De Leidinggevend commercieel medewerker vervult daarnaast een coachende en begeleidende rol richting de medewerkers op de werkplek. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en voor de uitvoering van de werkzaamheden op zijn afdeling. Hij legt daarover verantwoording af bij de ondernemer/management.

### Vakkennis

- Heeft kennis van het bedrijfsplan of ondernemingsplan
- Heeft kennis van de bedrijfsprocedures met betrekking tot personeelsbeleid
- Heeft kennis van budgetten en begrotingen
- Heeft kennis van de cao-bepalingen van de branche
- Kent de commerciële, kwalitatieve en personele performance indicatoren
- Heeft kennis van de procedures betreffende conflicthantering
- Heeft kennis van de geldende Arborichtlijnen
- Heeft kennis van verschillende doelgroepen, klanttypen, klantgedragingen en verwachtingen
- Heeft kennis van het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken
- Heeft kennis van inwerkprocedures
- Heeft kennis van kwaliteitsniveaus en –procedures
- Heeft kennis van loonopbouw
- Heeft kennis van verschillende managementstijlen
- heeft kennis van marketing en promotie
- Heeft kennis van organisatiesensitiviteit
- Heeft kennis van verschillende overlegvormen
- Heeft kennis van procedures van verzuimbegeleiding
- Heeft kennis van verschillende rapportagevormen
- Heeft kennis van selectieprocedures
- Heeft kennis van de aangeboden services en producten
- Heeft kennis van de trends en ontwikkelingen in de branche
- Heeft kennis van de verschillende vergadertechnieken
- Heeft kennis van de verkoopgegevens
- Heeft kennis van procedures betreffende werving, selectie en aanname van personeel
- Heeft kennis van wettelijke richtlijnen op het gebied van bedrijfs-, levensmiddelen- en persoonlijke hygiëne, veiligheid, milieuzorg en kwaliteit, HACCP, personeelsbeleid

### Vaardigheden

- Kan een afdelings- of activiteitenplan opstellen
- Kan capaciteitsberekeningen maken en op basis daarvan prognoses stellen
- Kan coaching vaardigheden toepassen
- Kan taken delegeren
- Engels gesprekken voeren op B1 niveau met collega's
- Engels luisteren op B1 niveau met collega's
- Engels schrijven op A2 niveau met collega's

## **Kerntaak 2 Geeft leiding en voert beheerstaken uit**

- Engels spreken op B1 niveau met collega's
- Kan feedback geven
- Kan functionerings- en beoordelingsgesprekken voeren en daarvan verslag leggen (rapporteren)
- Kan instructie-, didactische en sociale vaardigheden toepassen
- Kan plannings en roosters maken
- Kan op basis van analyse een omzet- en kostenberekeningen maken
- Kan interpersoonlijke sensitiviteit toepassen

## **Werkproces 2.1 Maakt een afdelingsplan**

### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker stelt, aan de hand van het ondernemingsplan, een afdelingsplan op. Hij signaleert ontwikkelingen in de toeristische branche en in de omgeving van het bedrijf en gaat na welke gevolgen deze ontwikkelingen voor de werkzaamheden van zijn afdeling kunnen hebben. Hij beschrijft in het plan aan welke doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Hij stemt het afdelingsplan af met de ondernemer/het management.

### **Resultaat**

Een afdelingsplan dat is afgestemd met het management en waar nodig is bijgesteld.

### **Gedrag**

Neemt duidelijke beslissingen voor zijn team ten aanzien van de te behalen doelstellingen en uit te voeren activiteiten.

Legt het concept afdelingsplan voor aan de ondernemer of het management en overlegt tijdig over de eventuele aanpassingen van het afdelingsplan of activiteitenplan naar aanleiding van ontwikkelingen in de toeristische branche.

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

Vertaalt het bedrijfsplan of ondernemingsplan naar operationele doelen en activiteiten.

Bepaalt prioriteiten in de activiteiten voor het behalen van de operationele doelen, stemt de activiteiten op elkaar af, stelt het aantal medewerkers en middelen vast die nodig zijn om de activiteiten uit te voeren en houdt bij het plannen rekening met huidige mogelijkheden en omstandigheden.

Volgt de ontwikkelingen in de toeristische branche en in de omgeving van het bedrijf, onderkent kansen en bedreigingen voor de afdeling, vertaalt deze in concrete activiteiten en verwerkt dit in het afdelingsplan. (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen)

## **Werkproces 2.2 Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling**

### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker maakt op basis van het afdelingsplan een inschatting van de benodigde inzet aan personeel (forecast), bepaalt de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn voor de activiteiten van de afdeling en beschrijft dit in de personeelsplanning.

### **Resultaat**

Een personeelsplanning waarin de benodigde inzet van personeel op korte en lange termijn voor bepaalde activiteiten (kwalitatief en kwantitatief) staat beschreven.

### **Gedrag**

Schrijft een volledig, nauwkeurig en logisch gestructureerd plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling, waarin voor bepaalde activiteiten de benodigde inzet van personeel staat beschreven.

Stelt aan de hand van het afdelingsplan de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte op korte en lange termijn

### **Werkproces 2.2 Maakt een plan voor personeelsplanning en -ontwikkeling**

vast, houdt hierbij rekening met de aanwezige capaciteit en stelt op basis hiervan een personeelsplanning op. (Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren)

### **Werkproces 2.3 Maakt analyses voor begrotingen en doet voorstellen**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker maakt analyses van de omzet van de afdeling op basis van relevante informatie. Hij voert kostenberekeningen uit van de activiteiten van de afdeling. Hij rapporteert de uitkomst van de analyses aan de ondernemer of het management en doet voorstellen voor (het aanpassen van) budgetten.

#### **Resultaat**

Er zijn analyses en evaluaties van de omzet van de afdeling gemaakt en kostenberekeningen van producten, diensten, activiteiten zijn uitgevoerd. Analyses zijn gerapporteerd aan de ondernemer of het management en er zijn voorstellen gedaan over (het aanpassen van) budgetten.

#### **Gedrag**

Stelt volledige en nauwkeurige rapportages op van de analyses van de omzet voor het management.

Analyseert de omzet van de afdeling, maakt hiervoor kostenberekeningen en doet op basis hiervan realistische voorstellen voor budgetten aan het management. (Formuleren en rapporteren, Analyseren)

### **Werkproces 2.4 Zorgt voor inkoop van materialen en middelen**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker stelt behoeften en tekorten aan materialen en middelen vast ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden. Hij selecteert leveranciers, vraagt offertes aan en beoordeelt ontvangen offertes en daarbij behorende leveringscondities. Hij bestelt binnen de bestaande budgetrichtlijnen materialen en middelen. Hij controleert geleverde artikelen op afwijkingen in bestellingen en neemt zo nodig contact op met de leverancier.

#### **Resultaat**

Behoeften en tekorten aan materialen en middelen zijn vastgesteld, bestellijsten zijn ingevuld en er zijn inkoopspecificaties gemaakt. Offertes en leveringscondities zijn aangevraagd, ontvangen en beoordeeld. Benodigde materialen en middelen zijn besteld bij geselecteerde leveranciers. Geleverde materialen en middelen zijn conform afspraak geleverd.

#### **Gedrag**

Analyseert de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities op een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Vult bestellijsten volledig en nauwkeurig in, plaatst bestellingen, controleert de geleverde materialen en middelen en reclameert, bij afwijkingen aan bestelde materialen en middelen bij de leverancier, volgens de voor het bedrijf gebruikelijke procedure. (Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 2.5 Bewaakt budgetten**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker bewaakt de beschikbaar gestelde budgetten voor de afdeling en vermijdt budgetoverschrijdingen. Daartoe vergelijkt hij de toegestane kosten met de werkelijk gemaakte kosten van de afdeling. Hij verklaart eventuele verschillen, neemt maatregelen om kosten te besparen en spreekt indien nodig mensen aan op afwijkingen. Hij voert de financiële administratie uit of delegeert deze aan een andere afdeling. Zelf houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.

#### **Resultaat**

Budgetten zijn bewaakt en eventuele verschillen zijn verklaard. Er zijn maatregelen genomen ter beperking van de kosten. Financiële administratieve processen zijn uitgevoerd of gedelegeerd.

### **Werkproces 2.5 Bewaakt budgetten**

#### **Gedrag**

Spreekt medewerkers aan op afwijkingen van de afspraken/uitgaven die zijn overeengekomen. Tevens delegeert hij indien nodig de financiële administratie en controleert deze op basis van overzichten en rapportages.

Zorgt voor een volledige en nauwkeurige financiële administratie en verwerkt en registreert hiervoor alle benodigde gegevens accuraat.

Analyseert de overzichten en rapportages om budgetten te kunnen bewaken, verklaart verschillen tussen toegestane en werkelijke kosten en bedenkt haalbare maatregelen om overschrijdingen of afwijkingen te beperken of te herstellen.

Neemt bij het voeren van de financiële administratie de voorgeschreven procedures en wettelijke richtlijnen in acht. (Aansturen, Formulieren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 2.6 Werft en selecteert nieuwe medewerkers**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker draagt bij aan de werving en selectie van nieuwe medewerkers, hulp- en vakantiekrachten. Hij voert selectiegesprekken met kandidaten om te bepalen of de kandidaten geschikt zijn voor de afdeling en de functie. Hij selecteert kandidaten en doet voorstellen aan de ondernemer of het management om hen aan te stellen.

#### **Resultaat**

Selectiegesprekken zijn gevoerd. Nieuwe medewerkers, hulp- en/of vakantiekrachten zijn geselecteerd en er zijn voorstellen besproken om hen aan te stellen.

#### **Gedrag**

Stemt zijn bevindingen met bijbehorende argumentatie met de ondernemer of het management af en bespreekt een voorstel met de ondernemer of het management over eventuele aanstellingen van kandidaten.

Communiqueert open en eerlijk tijdens het selectiegesprek en communiceert op heldere en begrijpelijke wijze met kandidaten, waarbij hij taal en benaderingswijze op hen afstemt, kansen biedt en onbevooroordeeld handelt.

Neemt bij het werven en selecteren relevante wet- en regelgeving en de in het bedrijf geldende procedures in acht.

Bepaalt binnen de gestelde kaders en op basis van relevante gegevens of nieuw personeel, hulp- en/of vakantiekrachten geschikt zijn voor de functie. (Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Instructies en procedures opvolgen)

### **Werkproces 2.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met de medewerkers. Hij signaleert ontwikkelingsbehoeften en -mogelijkheden van de desbetreffende medewerkers en draagt in dit kader suggesties en ideeën aan. Hij stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelplan op dat is afgestemd op de mogelijkheden van het bedrijf. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken besluit hij of de medewerkers in aanmerking komen voor functieverandering, beloning of eventueel beëindiging van de dienstbetrekking. Hij verwerkt resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken in de personeelsdossiers.

#### **Resultaat**

Er zijn functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd met werknemers. Een persoonlijk ontwikkelplan is samengesteld en resultaten zijn verwerkt in het personeelsdossier. Er is een beslissing genomen ten aanzien van verandering in functie of beloning.

#### **Gedrag**

Bespreekt en beoordeelt het functioneren van de medewerker, maakt duidelijke afspraken met de medewerker en spreekt hem/haar indien nodig aan als de afspraken niet worden nagekomen.

### Werkproces 2.7 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Geeft de medewerker heldere en constructieve feedback over hun functioneren, herkent en erkent ontwikkelingsbehoeften, bespreekt ontwikkelingsmogelijkheden, biedt indien nodig middelen en materialen aan ter ondersteuning hiervan en motiveert de medewerker zijn doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.

Maakt een rationele inschatting, op basis van beschikbare en relevante gegevens, of de betreffende medewerker in aanmerking komt voor een verandering van functie of beloning.

Neemt bij het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de bedrijfsprocedure en de wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op het personeelsbeleid in acht.

Legt tijdens het beoordelings- of functioneringsgesprek gemaakte afspraken volledig en nauwkeurig vast in het personeelsdossier en persoonlijk ontwikkelingsplan. (Aansturen, Begeleiden, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.8 Delegeert en bewaakt werkzaamheden

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker delegeert werkzaamheden aan collega's en geeft hen hierbij de nodige instructies. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform relevante wet- en regelgeving.

#### Resultaat

Taken zijn gedelegeerd en instructies zijn gegeven.

#### Gedrag

Delegeert werkzaamheden waarbij hij effectief en efficiënt gebruikmaakt van de aanwezige capaciteit en geeft de medewerkers hierbij de nodige instructies en aanwijzingen.

Bewaakt de activiteiten en voortgang in het werk, van zichzelf en van anderen.

Houdt toezicht op de naleving van eisen van (bedrijfs-)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en relevante wet- en regelgeving. (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

### Werkproces 2.9 Plant en verdeelt de werkzaamheden

#### Omschrijving

De Leidinggevend commercieel medewerker plant en verdeelt de werkzaamheden. Hij maakt een operationele planning voor de inzet van personeel en maakt een werkrooster. Hij houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de medewerkers. Hij past deze planning wanneer nodig aan. Hij kent verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe aan het personeel. Hij houdt hierbij rekening met relevante richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.

#### Resultaat

Een operationele planning en een werkrooster. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toegekend aan de medewerkers.

#### Gedrag

Wijst taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden toe aan medewerkers en houdt hierbij rekening met de capaciteit en kwaliteiten van de betrokken medewerkers.

Stelt prioriteiten in de werkzaamheden en bepaalt welke werkzaamheden wanneer uitgevoerd moeten worden, hoeveel medewerkers en middelen hiervoor nodig zijn en stelt op basis van deze informatie planningen en werkroosters op.

Stelt planningen op conform de in het bedrijf gebruikelijke procedure en neemt daarbij de CAO-richtlijnen van de toeristische branche, de Arbo-wet en overige wettelijke bepalingen in acht. (Aansturen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen)

<b>Werkproces 2.10 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan</b>
<b>Omschrijving</b>
De Leidinggevend commercieel medewerker informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij motiveert, stimuleert en geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen, draagt oplossingen en verbeterpunten aan en stuurt aan op het behalen van persoonlijke doelstellingen. Hij stemt de hoeveelheid en wijze van begeleiding af op de ontwikkeling van de werknemers. Hij introduceert medewerkers en invalkrachten en maakt hen wegwijs in de processen en procedures binnen de organisatie.
<b>Resultaat</b>
De medewerkers zijn geïnstrueerd over de werkzaamheden, de te behalen doelen en resultaten en weten wat er van hen verwacht wordt.
<b>Gedrag</b>
<p>Introduceert nieuwe medewerkers in de organisatie en geeft hen met overtuiging duidelijke aanwijzingen, instructies en/of opdrachten. Controleert of de medewerkers werkzaamheden uitvoeren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen en spreekt hen indien nodig hierop aan.</p> <p>Geeft (lerende) medewerkers heldere en constructieve feedback over de uitvoering van de werkzaamheden, stimuleert (lerende) medewerkers zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen, geeft advies over de beste aanpak en motiveert hen doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.</p> <p>Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en bepaalt hoe deze opgelost kan worden. (Aansturen, Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen)</p>
<b>Werkproces 2.11 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team</b>
<b>Omschrijving</b>
De Leidinggevend commercieel medewerker besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen medewerkers en leidinggevend en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. Hij treedt op als bemiddelaar bij conflicten. Hij stuurt op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.
<b>Resultaat</b>
Er is bemiddeld in conflicten. Er is een positieve verstandhouding binnen het team en medewerkers zijn gemotiveerd. Er is gestuurd op het voorkomen en terugdringen van ziekteverzuim.
<b>Gedrag</b>
<p>Stuurt proactief aan op het voorkomen van ziekteverzuim en stimuleert een goede samenwerking in het team, door medewerkers en leidinggevend te motiveren doelen te bereiken, kritisch naar zichzelf te kijken en moeilijkheden te overwinnen.</p> <p>Bevordert een positieve onderlinge verstandhouding tussen de teamleden en stelt zaken aan de orde die het functioneren en de harmonie in het team verstoren. (Begeleiden, Samenwerken en overleggen)</p>
<b>Werkproces 2.12 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer</b>
<b>Omschrijving</b>
De Leidinggevend commercieel medewerker bewaakt en evalueert de operationele werkzaamheden van het team. Hij controleert en/of beoordeelt of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau leiden, en of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens werkafspraken en/of verlopen conform planning. Bij mogelijke problemen en/of stagnatie in de werkzaamheden van het team, of indien hij verbetermogelijkheden signaleert, draagt hij oplossingen of verbeterpunten aan voor zijn team. Daarnaast ziet hij erop toe dat er op de werkvloer wordt gewerkt volgens de relevante wetgeving.
<b>Resultaat</b>
Processen en procedures leiden tot het gewenste kwaliteitsniveau en worden volgens afspraak, relevante regel- en wetgeving en volgens planning uitgevoerd. Indien nodig zijn oplossingen of verbeterpunten aangedragen.

### **Werkproces 2.12 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer**

#### **Gedrag**

Herkent ineffectief en inefficiënt gedrag, corrigeert de medewerker indien nodig op de uitvoering van de werkzaamheden en draagt oplossingen of verbeterpunten aan.

Analyseert afwijkingen in de kwaliteit en productiviteit en bedenkt haalbare voorstellen om de werkkuitvoering en de werkprocessen aan te passen of te verbeteren.

Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en productiviteit aan de hand van de gestelde eisen en planning en signaleert afwijkingen tijdig. (Aansturen, Analyseren, Kwaliteit leveren)

### **Werkproces 2.13 Voert werkoverleg**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers in zijn team. Hij informeert medewerkers over het centrale en vestigingsbeleid. Hij bespreekt veranderingen in het werk, de actuele zaken, evaluaties van werkzaamheden en de knelpunten. Hij legt de afspraken vast en bewaakt de naleving van deze afspraken.

#### **Resultaat**

De medewerkers zijn geïnformeerd over het centrale en vestigingsbeleid, over veranderingen in het werk, de actuele zaken en knelpunten. Afspraken zijn vastgelegd en worden nageleefd.

#### **Gedrag**

Stelt volledige en nauwkeurige verslagen van werkoverleggen op waarin afspraken zijn vastgelegd en correcte spelling en grammatica is gehanteerd.

Bewaakt dat afspraken worden nagekomen.

Overlegt regelmatig met medewerkers over de werkzaamheden van het team en eventuele knelpunten, maakt melding van belangrijke zaken en stimuleert anderen om hun opvattingen en ideeën in te brengen.

Stelt medewerkers op de hoogte van de doelen en prioriteiten van het werkoverleg, het belang ervan en werkt toe naar duidelijke resultaatafspraken en helderheid over ieders rol daarin.

Informeert medewerkers op een begrijpelijke en correcte manier over het centrale- en vestigingsbeleid, waarbij hij zijn communicatie op hen afstemt en antwoord geeft op hun vragen. (Aansturen, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren)

### **Werkproces 2.14 Rapporteert aan de ondernemer**

#### **Omschrijving**

De Leidinggevend commercieel medewerker maakt periodieke rapportages van werkzaamheden en geeft financiële terugkoppeling naar de ondernemer/het management. Hij verzamelt informatie uit werkoverleggen voor de ondernemer/het management en bespreekt verbeterpunten of problemen met de ondernemer/het management.

#### **Resultaat**

Er zijn periodiek rapportages van werkzaamheden en financiën opgesteld. De prestaties van de afdeling zijn geanalyseerd en bevindingen zijn teruggekoppeld aan de ondernemer/het management.

#### **Gedrag**

Bespreekt de financiële situatie en relevante informatie afkomstig uit werkoverleggen met het management en adviseert het management over te nemen beslissingen.

Stelt nauwkeurige en volledige (financiële) rapportages op basis van informatie over de omzet en de informatie afkomstig uit werkoverleggen op en zorgt voor een logische opbouw van de rapportage.

Analyseert de beschikbare (financiële) gegevens van de afdeling en de informatie afkomstig uit werkoverleggen en

### **Werkproces 2.14 Rapporteert aan de ondernemer**

formuleert op basis hiervan conclusies.

Maakt gebruik van informatie over de omzet om de prestaties van de afdeling te volgen. (Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen)



## **KEUZE**

### **1. Mogelijke keuzedelen**

De voor dit kwalificatiedossier relevante keuzedelen zijn te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

### **2. Criteria voor keuzedelen**

De criteria voor nieuw te ontwikkelen keuzedelen zijn:

- Relevantie voor de arbeidsmarkt en/of relevantie voor (verwante) doorstroom
- Passend binnen het format
- Bekendheid bij het betreffende kenniscentrum
- Gelegitimeerd door betreffende onderwijs en bedrijfsleven

## **VERANTWOORDINGSINFORMATIE**

De verantwoordingsinformatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl). Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en andere brondocumenten
- Macrodoelmatigheid
- Wettelijke beroepsvereisten
- Examenafspraken
- Studie- en loopbaanperspectief
- Trends en ontwikkelingen
- Onderhoudsagenda
- Betrokkenen
- Afwijkende NLQF inschaling (indien van toepassing)
- Afwijking nominale studieduur mbo-4 opleiding (indien van toepassing)

## **AANVULLENDE INFORMATIE**

De aanvullende informatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl). Het kan bijvoorbeeld betreffen:

- Publieksgerichte brochure
- Beroepeninformatie