

Profiel	Zelfstandig medewerker leisure	Scorecard .school
Code	1528528	
Crebo	27054	
Typering van het beroep	De zelfstandig medewerker leisure is werkzaam bij een bedrijf in de recreatieve sector zoals de dagrecreatie, de verblijfsrecreatie of een aanbieder van (water)sport-, spel-, natuur- of culturele activiteiten. De zelfstandig medewerker leisure heeft een breed takenpakket van het organiseren en uitvoeren van activiteiten, het verkopen of verhuren van recreatieve producten en diensten tot het onderhouden van recreatieve voorzieningen en gebouwen en het meewerken in de horeca. Een hands on mentaliteit is belangrijk. Binnen kleine bedrijven bekleedt de zelfstandig medewerker leisure een allround functie, in grotere bedrijven kan deze zich meer specialiseren.	
Beroepsbeschrijving	De zelfstandig medewerker leisure werkt bij een bedrijf gericht op dag- of verblijfsrecreatie. Met een open, gastvrije houding en commerciële instelling verkoopt, organiseert en begeleidt die vrijetijdsactiviteiten, werkt die mee in de horeca, verleent die service en onderhoudt die recreatievoorzieningen. De zelfstandig medewerker leisure is enthousiast, flexibel, kwaliteitsgericht en sociaal-communicatief vaardig.	
Type	vakopleiding	
Niveau	3	
SBU	4800	
Code	Kerntaken	Werkprocessen
B1-K1	Verleent gastvrijheid	5
B1-K2	Voert hospitality werkzaamheden uit	5
P4-K1	Verzorgt recreatieve activiteiten	3
P4-K2	Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen	2
P4-K3	Voert commerciële activiteiten uit	4
Code	Werkprocessen	
B1-K1-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	
B1-K1-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving	
B1-K1-W3	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	
B1-K1-W4	Rondt gastgerichte werkzaamheden af	
B1-K1-W5	Evalueert de (eigen) werkzaamheden	
B1-K2-W1	Verwerkt reserveringen	
B1-K2-W2	Ontvangt en neemt afscheid van gasten	
B1-K2-W3	Treedt op als aanspreekpunt	
B1-K2-W4	Handelt bij incidenten of calamiteiten	
B1-K2-W5	Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten	
P4-K1-W1	Stelt een recreatieve activiteit of programma samen	
P4-K1-W2	Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit	
P4-K1-W3	Werkt mee in de horeca	
P4-K2-W1	Beheert recreatievoorzieningen	
P4-K2-W2	Onderhoudt recreatievoorzieningen	
P4-K3-W1	Promoot het recreatieve aanbod	
P4-K3-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af	
P4-K3-W3	Voert administratieve werkzaamheden uit	
P4-K3-W4	Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening	

Kerntaak B1-K1	Verleent gastvrijheid	Scorecard .school
Complexiteit	De complexiteit wordt bepaald door de wens van de gast; deze staat centraal. Maar geen gast en dus geen wens is hetzelfde. De beginnend beroepsbeoefenaar moet om kunnen gaan met de verschillende culturen, achtergronden en (regelmatig onvoorspelbare) wensen van gasten, en daarop in kunnen spelen door maatwerk te leveren en de gast – binnen de kaders van de bedrijfsformule – een optimale ervaring te geven. De beginnend beroepsbeoefenaar voert standaard werkzaamheden uit, waarbij de diversiteit van de werkzaamheden groot is, wat betekent dat de beginnend beroepsbeoefenaar veel schakelt. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over relevante basiskennis en vaardigheden. De werktijden zijn wisselend; er wordt regelmatig in de avond, weekenden en nacht gewerkt, wat vraagt om flexibiliteit. Een negatieve ervaring van de gast betekent slechte reclame, wat imagoschade kan opleveren en negatieve financiële consequenties kan hebben. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig. De zelfstandig medewerker leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De zelfstandig medewerker leisure beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van Duits nodig.	
Verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen. De zelfstandig medewerker leisure legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker leisure is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.	
Werkprocessen	Beschrijving	
B1-K1-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	
B1-K1-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving	
B1-K1-W3	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	
B1-K1-W4	Rondt gastgerichte werkzaamheden af	
B1-K1-W5	Evalueert de (eigen) werkzaamheden	

Kennis en vaardigheden	
#	Kennis
1	heeft basiskennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures en richtlijnen
2	heeft basiskennis van afvalscheiding/hergebruik
3	heeft basiskennis van de eigen en andere culturen
4	heeft basiskennis van de SDG's (sustainable development goals) en duurzaamheidsprincipes
5	heeft basiskennis van gangbare vaktermen in het Nederlands
6	heeft basiskennis van gedragsregels en toleranties hierin
7	heeft basiskennis van het commerciële aanbod
8	heeft basiskennis van het creëren van sfeer
9	heeft basiskennis van het verloop van de guest journey
10	heeft basiskennis van omgangsvormen
11	heeft basiskennis van sociale veiligheid
12	heeft basiskennis van verschillende bedrijfstypes, formules en concepten in de gastvrijheidsbranche
13	heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen en bijbehorend gedrag
14	heeft basiskennis van verbale en non-verbale communicatie
15	heeft basiskennis van gangbare vaktermen in het Engels

Kerntaak B1-K1	Verleent gastvrijheid	Scorecard .school
#	Vaardigheden	
1	kan anticiperen op de wens van de gast	
2	kan de principes van gastvrijheid toepassen	
3	kan feedbackvaardigheden toepassen	
4	kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden	
5	kan reflecteren op het eigen handelen	
6	kan samenwerken met collega's	
7	kan voor zichzelf opkomen	
8	kan korte, eenvoudige dagelijkse gesprekken met gasten voeren in het Engels	
9	kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen	
10	kan veiligheidscontroles uitvoeren	
11	kan plannen en organiseren	

Werkprocessen		
B1-K1-W1	Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept, het commerciële aanbod van het bedrijf, de guest journey en de eigen plek in het geheel. De beginnend beroepsbeoefenaar plant de eigen werkzaamheden, brengt de nodige prioriteiten aan en stemt af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert apparatuur en/of systemen, verzamelt materialen en middelen om het werk te kunnen uitvoeren en maakt de werkplek en het persoonlijk voorkomen klaar voor het werk. Daarnaast achterhaalt de beginnend beroepsbeoefenaar informatie over de gasten en checkt of er bijzonderheden en/of openstaande acties zijn. Passen hieruit voortkomende werkzaamheden binnen diens takenpakket, dan voert de beginnend beroepsbeoefenaar deze uit, anders attendeert die collega's hierop.	
Resultaat	De werkzaamheden zijn afgestemd, gepland en organisatorisch en praktisch voorbereid, in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt actief informatie over het bedrijf, de werkuitvoering en de gasten; - plant de werkzaamheden in een logische volgorde; - kiest de juiste materialen en middelen; - ziet er representatief uit; - stemt effectief af met collega's; - werkt accuraat, snel en netjes.	
Competenties	Samenwerken en overleggen	E
	Materialen en middelen inzetten	L
	Plannen en organiseren	Q
	Instructies en procedures opvolgen	T
B1-K1-W2	Draagt bij aan een gastgerichte beleving	

Kerntaak B1-K1		Verleent gastvrijheid	Scorecard .school
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de gast(en), toetst de beschikbare informatie en achterhaalt de specifieke wensen, verwachtingen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een optimale beleving door de gast aandacht te geven en in te spelen op diens wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar creëert sfeer (bijvoorbeeld door kaarsjes aan te steken, muziek aan te zetten, het aanbrengen van versiering), en neemt complimenten en klachten in ontvangst. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt de tevredenheid door te letten op het gedrag van de gast en te reageren en/of in te spelen op feedback, verbale en/of non-verbale signalen. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt waar mogelijk extra service die past binnen de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden worden gesignaleerd. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar af met collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar meldt eventuele problemen, klachten of bijzonderheden aan de leidinggevende.		
Resultaat	Er is een bijdrage aan een optimale beleving geleverd, afgestemd op de gast en in lijn met de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. Eventuele problemen, klachten of bijzonderheden zijn gemeld aan de leidinggevende.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - toont oprechte interesse in gasten en luistert aandachtig; - communiceert duidelijk en stemt communicatie af op doel en doelgroep; - stemt de wensen, verwachtingen en behoeften adequaat af op de bedrijfsformule/het gastvrijheidsconcept; - is vriendelijk en beleefd; - checkt continu en proactief de klanttevredenheid; - toont initiatief; - gaat respectvol en adequaat om met diversiteit tussen mensen; - reageert adequaat op signalen van de gast; - gebruikt feedback als mogelijkheid om het eigen gedrag te veranderen; - stemt tijdig af met anderen.		
Competenties	Aandacht en begrip tonen	Code D	
	Samenwerken en overleggen	E	
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	R	
	Omgaan met verandering en aanpassen	U	

B1-K1-W3		Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving door (de eigen) grenzen aan te geven en anderen met respect te behandelen. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert preventief de veiligheid van materialen, middelen en voorzieningen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, gasten en collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar meldt mogelijke bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties aan de leidinggevende.		
Resultaat	Er is een bijdrage geleverd aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving. Eventuele bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties zijn gemeld aan de leidinggevende.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - behandelt anderen met respect; - is alert op en herkent (mogelijk) risicogedrag of veiligheidsrisico's op tijd; - geeft de (eigen) grenzen duidelijk aan; - geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback; - draagt actief en constructief bij aan een goede sfeer. - rapporteert tijdig mondeling of schriftelijk over bijzonderheden en risicovolle en/of vervelende situaties.		
Competenties	Code		
	Begeleiden	C	

Kerntaak B1-K1	Verleent gastvrijheid	Scorecard .school
	Aandacht en begrip tonen	D
	Samenwerken en overleggen	E
	Instructies en procedures opvolgen	T

B1-K1-W4	Rondt gastgerichte werkzaamheden af	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt de werkplek op en maakt deze schoon, scheidt en voert afval af of zorgt voor hergebruik en vult zo nodig spullen aan. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor overdraagbaarheid van de werkzaamheden, door belangrijke informatie, gemaakte afspraken, bijzonderheden en eventuele derving of schades te melden en/of te registreren. Daar waar nodig stemt de beginnend beroepsbeoefenaar de afrondende werkzaamheden af met collega's.	
Resultaat	De gastgerichte werkzaamheden zijn afgerond.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - ruimt materialen, middelen en de werkplek netjes, veilig en milieubewust op; - meldt en registreert relevante informatie zorgvuldig; - werkt volgens bedrijfs-, veiligheidsvoorschriften en relevante wetgeving; - stemt tijdig af met anderen.	
		Code
Competenties	Samenwerken en overleggen	E
	Formuleren en rapporteren	J
	Materialen en middelen inzetten	L
	Instructies en procedures opvolgen	T

B1-K1-W5	Evalueert de (eigen) werkzaamheden	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt en bespreekt feedback over het eigen functioneren met collega's en geeft indien gevraagd feedback aan collega's. De beginnend beroepsbeoefenaar reflecteert op het eigen handelen in relatie tot de samenwerking, de bedrijfsformule en het gastvrijheidsconcept. De beginnend beroepsbeoefenaar noemt verbeterpunten voor het eigen gastgerichte handelen, maakt zo nodig afspraken met collega's en legt deze vast.	
Resultaat	De (eigen) werkzaamheden zijn samen met collega's geëvalueerd en verbeterpunten en afspraken zijn geformuleerd en vastgelegd.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - verzamelt actief en doelgericht feedback over het eigen functioneren; - geeft heldere, eerlijke en constructieve feedback; - schetst een realistisch beeld van het eigen functioneren; - formuleert proactief en doelgericht verbeterpunten.	
		Code
Competenties	Samenwerken en overleggen	E
	Onderzoeken	N
	Leren	P
	Omgaan met verandering en aanpassen	U

Kerntaak B1-K2	Voert hospitality werkzaamheden uit	Scorecard .school
Complexiteit	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt volgens een standaardwerkwijze en bedrijfsformule, maar moet hierbinnen altijd rekening houden met de wensen en verwachtingen van de gast. Die kunnen onvoorspelbaar en divers zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis nodig om de diverse (standaard) werkzaamheden uit te kunnen voeren. Het is belangrijk de gast goed en passend te woord te staan en de juiste service te bieden, om ervoor te zorgen dat de gast een volgende keer weer terugkomt. Slechte reviews of mond-tot-mondreclame en kunnen leiden tot minder gasten en daarmee inkomstenderving. Werkzaamheden vinden binnen en buiten kantoor tijden plaats en zijn niet altijd exact vooruit te plannen; er kunnen zich situaties voordoen waarop de beginnend beroepsbeoefenaar (direct) dient in te spelen en er zijn regelmatig piekmomenten qua drukte. Dit vraagt om flexibiliteit van de beginnend beroepsbeoefenaar. Deze combinatie van factoren maakt het werk complex. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van de Engelse taal nodig. De zelfstandig medewerker leisure combineert verschillende gestandaardiseerde werkwijzen met het werken naar eigen inzicht. De problemen die zich voordoen, vragen om specifieke en meer aangepaste benaderingen en oplossingen. De zelfstandig medewerker leisure beschikt daarbij over relevante kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, is enige beheersing van het Duits nodig.	
Verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het zelfstandig en veilig uitvoeren van de eigen werkzaamheden en werkt samen met anderen. De zelfstandig medewerker leisure legt verantwoording af aan een leidinggevende. Eventuele ingewikkelde problemen lost die zelfstandig op, maar bij complexe zaken kan die hulp vragen aan een collega/leidinggevende. De zelfstandig medewerker leisure is medeverantwoordelijk voor het behalen van een gezamenlijk eindresultaat.	
Werkprocessen	Beschrijving	
B1-K2-W1	Verwerkt reserveringen	
B1-K2-W2	Ontvangt en neemt afscheid van gasten	
B1-K2-W3	Treedt op als aanspreekpunt	
B1-K2-W4	Handelt bij incidenten of calamiteiten	
B1-K2-W5	Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten	

Kennis en vaardigheden	
#	Kennis
1	heeft basiskennis van de eigen en andere culturen
2	heeft basiskennis van het verloop van de guest journey
3	heeft basiskennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen en bijbehorend gedrag
4	heeft basiskennis van brandveiligheid
5	heeft basiskennis van duurzaamheidsaspecten in relatie tot het commerciële aanbod
6	heeft basiskennis van het veiligheids-/ontruimingsplan
7	heeft basiskennis van hospitality in relatie tot verkoop
8	heeft basiskennis van verbale en non-verbale communicatie
9	heeft basiskennis van voor het werk relevante wet- en regelgeving (waaronder de AVG, Arbo)
10	heeft basiskennis van bedrijfshulpverlening
#	Vaardigheden
1	kan (online) verkooptransacties afhandelen
2	kan een klantgesprek voeren

Kerntaak B1-K2	Voert hospitality werkzaamheden uit	Scorecard .school
3	kan eerste hulp verlenen	
4	kan improviseren	
5	kan veiligheidsinstructies opvolgen	
6	kan een verkoopgesprek voeren	
7	kan verschillende gesprekstechnieken toepassen waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen (LSD)	
8	kan verschillende manieren van serviceverlening in relatie tot de eigen werkzaamheden toepassen	
9	kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen	

Werkprocessen		
B1-K2-W1	Verwerkt reserveringen	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar neemt reserveringen aan en verwerkt deze in het systeem. De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de samenstelling van het gezelschap, de reden van het bezoek of de reis, en eventuele speciale wensen en bijzonderheden. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de details, vat de reservering samen, controleert de afspraken en bevestigt de reservering vervolgens aan de gast. Bij veranderingen wijzigt of annuleert de beginnend beroepsbeoefenaar de reserveringen, bevestigt dit en verwerkt dit in het systeem. Voorafgaand aan de reservering zorgt de beginnend beroepsbeoefenaar voor een herbevestiging aan de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt dat collega's op de hoogte zijn van de reserveringen en eventuele bijzonderheden.	
Resultaat	De reserveringen zijn volgens afspraken verwerkt en relevante informatie is inzichtelijk voor collega's.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - inventariseert actief de wensen en bijzonderheden van de gast; - controleert en verwerkt alle relevante informatie nauwkeurig en zorgvuldig.	
Competenties		Code
	Formuleren en rapporteren	J
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	R

B1-K2-W2	Ontvangt en neemt afscheid van gasten	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar maakt contact met de gast(en), en heet ze welkom door ze te begroeten. De beginnend beroepsbeoefenaar checkt eventuele opgegeven bijzonderheden en speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt de beginnend beroepsbeoefenaar de gasten (extra) benodigdheden en brengt hen naar hun bestemming/plaats of wijst ze de weg. Na afloop van hun bezoek informeert de beginnend beroepsbeoefenaar naar de ervaring(en), bedankt voor het bezoek, wenst ze een goede voortzetting en stuurt indien van toepassing op vervolfbezoek.	
Resultaat	De ontvangst en het afscheid zijn volgens het gastvrijheidsconcept verlopen.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - is vriendelijk, hartelijk, geduldig en toont oprechte aandacht en interesse; - stemt de service af op de wensen van de gast en de mogelijkheden; - communiceert helder en begrijpelijk.	
Competenties		Code
	Aandacht en begrip tonen	D
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	R
	Instructies en procedures opvolgen	T

B1-K2-W3	Treedt op als aanspreekpunt	
----------	-----------------------------	--

Kerntaak B1-K2		Voert hospitality werkzaamheden uit	Scorecard .school
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar staat de gast te woord en beantwoordt allerhande vragen. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op voorkomende situaties en lost eventuele problemen op door service, een oplossing of een alternatief te bieden die past bij de specifieke wensen, behoeften en/of verwachtingen van de gast. Denk aan het geven van informatie, het omboeken naar een andere plek of het wijzigen van een bestelling. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert eventuele verbeterpunten en registreert deze. Indien van toepassing schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar anderen in.		
Resultaat	Er is maatwerkservice geleverd (en de gast is tevreden) volgens richtlijnen van het bedrijf. Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en geregistreerd.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - heeft een open, proactieve houding; - gebruikt een stijl van communiceren die aansluit bij de bedrijfsrichtlijnen en het gastvrijheidsconcept; - bekijkt de wensen van de gast in relatie tot de mogelijkheden; - geeft prioriteit aan zorgen/problemen van gasten; - biedt een passende oplossing; - is alert op verbeterpunten; - registreert verbeterpunten volgens de bedrijfsrichtlijnen; - schakelt anderen tijdig in.		
Competenties	Beslissen en activiteiten initiëren		Code A
	Aandacht en begrip tonen		D
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten		R

B1-K2-W4		Handelt bij incidenten of calamiteiten	
Beschrijving	In het geval van acute situaties waarbij de veiligheid in gevaar is, zoals het afgaan van een alarm, (mogelijke) brand of lekkage, een gewijzigd weer- of reisadvies of natuurramp of een ongeval, maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een inschatting van de situatie. Hierop onderneemt die actie, bijvoorbeeld door te de-escaleren, bijstand of (eerste) hulp te verlenen, of mensen in veiligheid te brengen. De beginnend beroepsbeoefenaar schakelt collega's in of assisteert deze en handelt om schade aan mensen en spullen zoveel mogelijk te voorkomen of beperken. Indien van toepassing schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar hulpdiensten in. De beginnend beroepsbeoefenaar volgt hierbij de instructies van zijn leidinggevende.		
Resultaat	Incidenten of calamiteiten zijn volgens richtlijnen afgehandeld met zo min mogelijk (vervolg)schade. De instructies zijn opgevolgd.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - blijft kalm en gefocust in stressvolle of gevaarlijke situaties; - maakt een realistische afweging/inschatting en onderneemt snel passende actie; - volgt veiligheidsregels en -voorschriften nauwkeurig op; - communiceert helder en begrijpelijk; - toont daadkracht; - schakelt tijdig anderen in. - volgt instructies en aanwijzingen correct op.		
Competenties	Aandacht en begrip tonen		Code D
	Instructies en procedures opvolgen		T
	Omgaan met verandering en aanpassen		U
	Met druk en tegenslag omgaan		V

B1-K2-W5		Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten	
----------	--	---	--

Kerntaak B1-K2	Voert hospitality werkzaamheden uit	Scorecard .school
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt of verhuurt producten en/of diensten. De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de keuzemogelijkheden, denkt mee met de gast, geeft tips en suggesties. De beginnend beroepsbeoefenaar doet een aanbod dat aansluit op de specifieke wensen en behoeften van de gast, maakt indien van toepassing een prijsberekening, licht het voorstel toe, beantwoordt eventuele vragen en biedt desgewenst een alternatief aan. De beginnend beroepsbeoefenaar rondt de transactie af en registreert zo nodig gegevens in het systeem.	
Resultaat	Producten/diensten zijn verkocht of verhuurd. De transactie is afgehandeld volgens richtlijnen en eventuele gegevens zijn geregistreerd in het systeem.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - checkt proactief de behoefte van de gast; - doet de gast een passend aanbod; - geeft volledige informatie over producten/diensten en voorwaarden; - ziet en benut commerciële kansen effectief; - stemt communicatie af op doel en doelgroep; - communiceert helder; - registreert nauwkeurig alle relevante informatie.	
Competenties	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten Ondernemend en commercieel handelen	Code R X

Kerntaak P4-K1	Verzorgt recreatieve activiteiten	Scorecard .school
Complexiteit	De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt vakspecifieke kennis en vaardigheden om recreatieve activiteiten(programma's) samen te stellen, te organiseren en uit te voeren. De werkzaamheden zijn voornamelijk uitvoerend van aard, maar vinden afwisselend binnen en buiten plaats, op onregelmatige werktijden (zoals avonden, weekenden en piekmomenten) en zijn in voorkomende gevallen seizoensgebonden. Ook de doelgroepen zijn zeer divers en verschillen in onder andere leeftijd, cultuur, conditie en interesses. Tussen deze diversiteit aan werkomgevingen, situaties en mensen moet de beginnend beroepsbeoefenaar snel kunnen schakelen, wat veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt daarvoor over de benodigde kennis en vaardigheden. Omdat veel gasten uit het buitenland komen, moet de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden in voorkomende gevallen (gedeeltelijk) in het Engels of Duits kunnen uitvoeren. De beleving, tevredenheid en de veiligheid van gasten hebben topprioriteit en dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar een dienstverlenende houding en voortdurende alertheid. Schade aan de omgeving door of onveiligheid tijdens de activiteiten kunnen immers leiden tot negatieve publiciteit en imago schade voor het bedrijf.	
Verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar is onderdeel van een team maar voert daarbinnen de eigen taken zelfstandig uit. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van een leidinggevende, is verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de eigen werkzaamheden en (mede) voor de gasttevredenheid.	
Werkprocessen	Beschrijving	
P4-K1-W1	Stelt een recreatieve activiteit of programma samen	
P4-K1-W2	Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit	
P4-K1-W3	Werkt mee in de horeca	

Kennis en vaardigheden	
#	Kennis
1	heeft kennis van het (online) recreatieve aanbod in het land en de regio
2	heeft kennis van aansprakelijkheid
3	heeft kennis van activiteiten- en evenementenorganisatie in de context van (e-)leisure
4	heeft kennis van allergenen en dieetwensen
5	heeft kennis van bedrijfsspecifieke processen, richtlijnen, normen en afspraken
6	heeft kennis van gebruik van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur bij recreatieve activiteiten
7	heeft kennis van geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften en bedrijfshulpverlening
8	heeft kennis van het duurzaamheidsbeleid van het bedrijf
9	heeft kennis van verschillende doelgroepen en groepsprocessen bij recreatieve activiteiten
10	heeft kennis van wet- en regelgeving voor de recreatieve sector
11	kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
12	heeft kennis van het recreatieve aanbod
13	heeft kennis van HACCP
14	kan een veiligheids- en ontruimingsplan lezen en interpreteren
#	Vaardigheden
1	kan commerciële calculaties uitvoeren
2	kan eenvoudige bereidingstechnieken voor voedsel en dranken toepassen
3	kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
4	kan projectmatig werken
5	kan verschillende perspectieven innemen
6	kan korte eenvoudige aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Duits

Kerntaak P4-K1	Verzorgt recreatieve activiteiten	Scorecard .school
7	kan korte eenvoudige teksten zoals een aankondiging of mededeling schrijven in het Engels	
8	kan mondeling eenvoudige standaardinformatie geven over de activiteit of het menu in het Engels	
9	kan een kort gesprek voeren met de gast tijdens en over de activiteit in het Engels	
10	kan principes en uitgangspunten van toegankelijkheid toepassen	
11	kan begeleidingsmethodieken toepassen	
12	kan samenwerken in internationale teams	
13	kan verschillende communicatiestijlen toepassen	
14	kan korte eenvoudige teksten zoals een aankondiging of mededeling schrijven in het Duits	
15	kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen	
16	kan aanwijzingen en instructies geven tijdens de activiteit in het Engels	
17	kan een draaiboek maken	

	Werkprocessen	
P4-K1-W1	Stelt een recreatieve activiteit of programma samen	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare data/informatie om een recreatieve activiteit, evenement of programma (bijvoorbeeld een vogelexcursie, kanotocht, (e-)sporttoernooi, animatieprogramma of teambuilding), samen te stellen die aansluit bij de doelgroep of specifieke wensen van de gast. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een planning en een inschatting van de benodigde tijd, mensen, materialen, middelen en kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt af met collega's of de leidinggevende.	
Resultaat	Er is een recreatieve activiteit, evenement of programma samengesteld welke past bij de doelgroep of wens van de gast.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - gebruikt relevante en actuele informatie voor het samenstellen van de recreatieve activiteit/programma; - werkt kostenbewust; - handelt inclusief; - stemt tijdig af met collega's/leidinggevende; - gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.	
Competenties	Samenwerken en overleggen Ethisch en integer handelen Bedrijfsmatig handelen	Code E F Y

P4-K1-W2	Organiseert en voert recreatieve activiteiten uit	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar bereidt de activiteit voor op basis van de planning. Hiertoe verzamelt die de benodigde mensen, materialen en middelen en zorgt dat alles en iedereen op de juiste tijd op de juiste plek is. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van de benodigde faciliteiten, materialen en middelen voor de activiteit. De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert, instrueert en demonstreert. De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt (groepen) gasten, observeert en bewaakt de kwaliteit en voortgang van de activiteit. De beginnend beroepsbeoefenaar enthousiasmeert gasten om mee te doen, spreekt ze aan op onveilig/ongepast gedrag, biedt hulp waar nodig, checkt de tevredenheid en speelt in op de behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke verbeterpunten voor de uitvoering, eventuele problemen en risicovolle situaties en anticipeert hierop door actie te ondernemen.	

Kerntaak P4-K1		Verzorgt recreatieve activiteiten	Scorecard .school
Resultaat	De activiteit is uitgevoerd volgens planning, richtlijnen en naar tevredenheid van de gasten.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - geeft op enthousiaste, duidelijke en deskundige wijze instructies en informatie; - stemt communicatie af op doel en doelgroep; - maakt verantwoord en adequaat gebruik van materialen en middelen; - is alert op mogelijke risico's; - betreft de gasten actief bij de uitvoering; - bewaakt zorgvuldig de grenzen en veiligheid; - controleert regelmatig of de activiteit volgens planning en wens verloopt.		
Competenties	Presenteren		Code I
	Materialen en middelen inzetten		L
	Plannen en organiseren		Q

P4-K1-W3		Werkt mee in de horeca
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar voert voorkomende horecawerkzaamheden op de recreatielocatie uit, zoals het bedienen van gasten, het serveren van eten/drinken, het bemensen van een bar, het aanvullen van een buffet of het bereiden van standaard bestellingen. De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de gast of ontvangt een bestelling voor eten en/of drinken. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de bestelling uit te voeren, bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken, en handelt de bestelling af. In voorkomende situaties geeft die de bestelling door aan de bar of keuken.	
Resultaat	De horecawerkzaamheden zijn volgens richtlijnen uitgevoerd.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - kiest adequaat de juiste bereidingstechnieken; - stelt zich gastvrij, collegiaal en servicegericht op; - werkt met tempo; - werkt netjes en hygiënisch; - handelt duurzaam en gaat voedselverspilling tegen.	
Competenties	Vakdeskundigheid toepassen	Code K
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	R
	Instructies en procedures opvolgen	T

Kerntaak P4-K2	Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen	Scorecard .school
Complexiteit	De complexiteit wordt bepaald door de grote diversiteit aan voorzieningen, gebouwen, terreinen en materialen en middelen waarmee wordt gewerkt en de verschillende werkwijzen die daarbij horen. De werkzaamheden kunnen zowel buiten als binnen plaatsvinden, zijn voornamelijk uitvoerend van aard en moeten strikt volgens normen en richtlijnen worden uitgevoerd. Hiervoor zijn kennis, vaktechnisch inzicht en vaardigheden nodig. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor de staat en veiligheid van de recreatievoorzieningen, gebouwen en terreinen. Als deze niet in orde zijn, kan dit grote negatieve gevolgen hebben voor het bedrijf/de organisatie, zoals het niet kunnen uitvoeren van activiteiten of gevaar voor deelnemers met inkomstenverlies en/of negatieve recensies als gevolg.	
Verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar schat zelf in wanneer die anderen (externen, collega's, leidinggevende) moet inschakelen.	
Werkprocessen	Beschrijving	
P4-K2-W1	Beheert recreatievoorzieningen	
P4-K2-W2	Onderhoudt recreatievoorzieningen	

Kennis en vaardigheden	
#	Kennis
1	heeft basiskennis van onderhoud aan voorzieningen, materialen, middelen, gebouw (en) en terreinen
2	heeft kennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan
3	heeft kennis van goederenopslag
4	heeft kennis van normen en richtlijnen op het gebied van Arbo, milieu, veiligheid en ergonomie
5	heeft kennis van voorraadbeheer
6	kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren
#	Vaardigheden
1	kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
2	kan een gebied schouwen
3	kan werken met in de leisure gangbare apparatuur en gereedschappen
4	kan eenvoudige reparatiewerkzaamheden verrichten
5	kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen

Werkprocessen	
P4-K2-W1	Beheert recreatievoorzieningen

Kerntaak P4-K2		Beheert en onderhoudt recreatievoorzieningen	Scorecard .school
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en bewaakt de representativiteit en veiligheid van recreatieve voorzieningen, gebouw(en) en terreinen zodat dit het gewenste niveau heeft. De controles worden uitgevoerd op basis van bedrijfsprocedures of naar aanleiding van meldingen van gasten. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de voorraad en inventaris en checkt de hoeveelheid, kwaliteit, werking, veiligheid en/of houdbaarheid van materialen, middelen en/of producten. Wanneer zaken niet voldoen aan de norm, haalt de beginnend beroepsbeoefenaar ze uit het assortiment of sluit ze af voor gebruik. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert (dreigende) tekorten, schades en gebreken, bestelt zo nodig bij en registreert gegevens en bijzonderheden in het systeem. Indien nodig schakelt de beginnend beroepsbeoefenaar de leidinggevende in.		
Resultaat	De voorzieningen, materialen, middelen, gebouw(en), terrein(en), de voorraden, producten en inventaris zijn op het gewenste niveau. Relevante informatie is geregistreerd in het systeem.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - controleert regelmatig de hoeveelheid, kwaliteit en werking; - bewaakt zorgvuldig de (voedsel)veiligheid; - houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures; - handelt duurzaam; - signaleert eventuele tekorten of problemen tijdig; - registreert relevante informatie accuraat in het systeem.		
Competenties	Formuleren en rapporteren	Code J	
	Materialen en middelen inzetten	L	
	Instructies en procedures opvolgen	T	

P4-K2-W2		Onderhoudt recreatievoorzieningen	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar voert naar aanleiding van een melding of controle kleine onderhoudswerkzaamheden of standaardreparaties uit aan recreatievoorzieningen, gebouwen en terreinen, zoals het vervangen van een lamp of fietsband, verhelpen van een lekkage, repareren van meubilair, snoeien van planten, eenvoudig schilderwerk of periodieke desinfectie. Wanneer meldingen van gasten komen, licht de beginnend beroepsbeoefenaar hen in over het verloop en resultaat van de werkzaamheden. Wanneer sprake is van groter onderhoud of complexere reparaties waarvoor een vakspecialist moet worden ingeschakeld, maakt de beginnend beroepsbeoefenaar hier melding van.		
Resultaat	Kleine onderhoudswerkzaamheden zijn verricht en/of van grotere/complexere werkzaamheden is melding gemaakt.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar - houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven normen, richtlijnen en bedrijfsprocedures; - gebruikt materialen en middelen veilig en verantwoord; - maakt een realistische inschatting van welke werkzaamheden die zelf kan uitvoeren en waarvoor een vakspecialist moet worden ingeschakeld; - communiceert helder en begrijpelijk; - werkt zorgvuldig, efficiënt en met tempo.		
Competenties	Materialen en middelen inzetten	Code L	
	Instructies en procedures opvolgen	T	

Kerntaak P4-K3	Voert commerciële activiteiten uit	Scorecard .school
Complexiteit	De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden meestal volgens vaste procedures en bedrijfsvoorschriften uit. De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) omgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan gasten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, interesses, wensen en behoeften. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen gastbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. Om te kunnen informeren, adviseren en promoten, zijn brede kennis van het recreatieve aanbod en sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig. Een gebrek aan inzicht in klantvoorkeuren of trends in de leisurebranche kan leiden tot een mismatch tussen het aanbod en de vraag, waardoor commerciële kansen worden gemist.	
Verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor het uitvoeren en controleren van de eigen werkzaamheden. Deze werkzaamheden voert die grotendeels zelfstandig en naar eigen inzicht uit, maar altijd volgens bedrijfsvoorschriften en legt verantwoording af aan een eindverantwoordelijke. De beginnend beroepsbeoefenaar lost problemen zelfstandig op, maar kan bij complexe problemen hulp vragen aan een collega, de eindverantwoordelijke of de ondernemer.	
Werkprocessen	Beschrijving	
P4-K3-W1	Promoot het recreatieve aanbod	
P4-K3-W2	Voert aftersales uit en handelt klachten af	
P4-K3-W3	Voert administratieve werkzaamheden uit	
P4-K3-W4	Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening	

Kennis en vaardigheden	
#	Kennis
1	heeft kennis van aansprakelijkheid
2	heeft kennis van bedrijfsspecifieke procedures en richtlijnen
3	heeft kennis van de customer journey
4	heeft kennis van het recreatieve aanbod
5	heeft kennis van (online) customer service
6	heeft kennis van customer relation management
7	heeft kennis van online- en offline productpresentatie
8	heeft kennis van online marketing
9	heeft kennis van trends en ontwikkelingen in de (inter)nationale en lokale branche en markt

#	Vaardigheden
1	kan werken met veelgebruikte digitale programma's, systemen en hulpmiddelen
2	kan adviesvaardigheden toepassen
3	kan gesprekstechnieken (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) toepassen
4	kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
5	kan samenwerken met mensen met verschillende achtergronden

Werkprocessen	
P4-K3-W1	Promoot het recreatieve aanbod

Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar vergroot de bekendheid, aantrekkelijkheid en verkoop van het recreatieve aanbod zoals sportieve activiteiten, fietsverhuur, het animatieprogramma of een ontbijtservice, door online en offline marketing- en communicatieactiviteiten uit te voeren. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt zo mogelijk beschikbare informatie en data en kiest het communicatiekanaal, afgestemd op doel en doelgroep. Vervolgens ontwikkelt die materiaal, zoals content voor social media, vult de website met informatie en aanbiedingen, houdt het aanbod actueel en/of richt stands of balies in. De beginnend beroepsbeoefenaar onderbouwt de gemaakte keuzes.	
Resultaat	Het actuele recreatieve aanbod is online en offline gepromoot.	
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - maakt logische, onderbouwde keuzes voor passende promotiekanalen en -methoden; - zorgt ervoor dat de verschillende promotieactiviteiten aansluiten bij het doel en de doelgroep; - toont creativiteit bij de ontwikkeling van promotiemateriaal; - stemt de communicatie en presentatie af op het doel en de doelgroep; representeert het aanbod en anderszels de afstemming op de representatieve wijze	
Competenties	Presenteren	I
	Creëren en innoveren	O

P4-K3-W2		Voert aftersales uit en handelt klachten af	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en verzamelt feedback van gasten over hun ervaringen. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt klachten en handelt deze af. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt (binnen de grenzen van de eigen verantwoordelijkheid) een alternatief, upgrade, korting of extraatje aan. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert of de gast tevreden is en of de verwachting overtroffen is. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert gasten over speciale kortingen of promoties voor toekomstige recreatieve producten/diensten, stuurt gepersonaliseerde berichten en doet gepersonaliseerde aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert knelpunten en kansen naar aanleiding van de klachten en ervaringen van gasten en onthoudt deze voor een later moment.		
Resultaat	Klachten zijn behandeld naar tevredenheid van de gast.		
Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - gebruikt relevante data efficiënt; - past de communicatie aan op het doel en de doelgroep; - doet de gast een passend aanbod; - handelt proactief en inclusief; - controleert zorgvuldig de klanttevredenheid; - registreert nauwkeurig alle relevante informatie.		
Competenties			Code
	Aandacht en begrip tonen		D
	Presenteren		I
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten		R
	Met druk en tegenslag omgaan		V

P4-K3-W3 Voert administratieve werkzaamheden uit	
Beschrijving	De beginnend beroepsbeoefenaar registreert inkomsten en uitgaven, bestelgegevens, contact- en klantgegevens, werkt het registratiesysteem bij en houdt deze actueel. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt offertes, handelt orders en facturen af, controleert de betalingen en de volledigheid en juistheid van de gegevens. Bij afwijkingen geeft de beginnend beroepsbeoefenaar dit door aan de leidinggevende.
Resultaat	De administratie is op orde.

Houding/Gedrag	De beginnend beroepsbeoefenaar: - werkt gestructureerd en met tempo; - controleert zorgvuldig de juistheid van gegevens; - meldt afwijkingen in de administratie tijdig; - registreert nauwkeurig alle relevante informatie.
-----------------------	--

		Code
Competenties	Formuleren en rapporteren	J
	Vakdeskundigheid toepassen	K
	Analyseren	M

P4-K3-W4	Draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening
-----------------	---

Beschrijving De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt beschikbare informatie/data en signaleert commerciële kansen. De beginnend beroepsbeoefenaar draagt suggesties aan voor verbetering van het recreatieve aanbod en/of de dienstverlening. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt de ideeën uit in een voorstel.

Resultaat Er is een voorstel gedaan met suggesties voor verbetering van het recreatieve aanbod of de dienstverlening.

Houding/Gedrag De beginnend beroepsbeoefenaar:
- gebruikt relevante data efficiënt;
- ziet en benut commerciële kansen effectief;
- doet een concreet voorstel;
- onderbouwt gemaakte keuzes helder.

		Code
Competenties	Overtuigen en beïnvloeden	H
	Formuleren en rapporteren	J
	Ondernemend en commercieel handelen	X