



**Georganiseerd Overleg  
Recreatie**



**Sociaal Fonds  
Recreatie**

## **Beroepscompetentieprofielen Recreatiebranche**

(geactualiseerde versie)

- **Medewerker recreatie**
- **Allround medewerker recreatie**
- **Leidinggevend medewerker recreatie**

**Vastgesteld door bestuur GORcreatie op 5 april 2016**

## COLOFON (nieuwe pagina)

### Inhoudsopgave

	Pag.
1. Inleiding	3
2. Beeld van de recreatiebranche	5
3. Beroepscompetentieprofiel Medewerker recreatie	9
4. Beroepscompetentieprofiel Allround medewerker recreatie	15
5. Beroepscompetentieprofiel Leidinggevend medewerker recreatie	24
6. Set beroepscompetenties recreatiebranche	33

### Gebruikte brondocumenten:

- Handboek functie-indeling Recreatie
- Beroepscompetentieprofielen voor de recreatie, SFRecreatie, 2011
- Arbeidsmarktmonitor SFRecreatie 2012
- Het Gastenboek verblijfsrecreatie, RECRON, 2014
- Aan het werk! Beleving stelt nieuwe eisen aan personeel, Olivier Oostelbos, 2013
- CAO Recreatie (2014 – 2016)
- Verblijfsrecreatie accommodaties, CBS statline, 17 september 2015
- Arbeidsmarktonderzoek recreatie, SFRecreatie 2012
- Rabobank Trends & Cijfers Horeca en Recreatie, 2014/2015

### Nadere informatie:

Secreatriaat SFRecreatie

Tel. 0183-645035, [www.sectorrecreatie.nl](http://www.sectorrecreatie.nl) of [info@sectorrecreatie.nl](mailto:info@sectorrecreatie.nl)

#### **Ter toelichting:**

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een **vakvolwassen** beroepsbeoefenaar. In de branche verblijfsrecreatie wordt onder vakvolwassen verstaan een werknemer die over een relevant diploma beschikt of over 1976 uur aantoonbare ervaring.

De inhoud van het beroepscompetentieprofiel dient als brondocument voor alle beroepsopleidingen (MBO en/of HBO), cursussen, trainingen en workshops die eruit ontwikkeld kunnen worden. Als zodanig is het de standaard van vakmanschap die de branche heeft vastgesteld. Bij de uitwerking van een bcp wordt gewerkt met een format. Dit format geeft de richtlijnen aan waaraan een bcp dient te voldoen en bestaat uit de volgende onderdelen: een beroepsbeschrijving, uitwerking van kerntaken, vakkennis en vakvaardigheden en een set van beroepscompetenties met bijbehorende succescriteria. Om naar behoren te functioneren heeft de beroepsbeoefenaar al deze onderdelen, in samenhang, nodig.

Het bcp geeft een beschrijving van vakmanschap maar doet geen uitspraken over op welke wijze de beroepsbeoefenaar dit vakmanschap heeft ontwikkeld of welke beroepsopleidingen, cursussen e.d. de beroepsbeoefenaar heeft gevolgd. Over het algemeen zal dat altijd een combinatie zijn van beroepsopleidingen, cursussen en vooral praktijkervaring.

Van belang bij het lezen van de beroepscompetentieprofielen is dat de tekst vooral in samenhang wordt gelezen: het gaat bij de beroepsuitoefening om het geheel van de beroepsbeschrijving, kerntaken, vakkennis en vaardigheden en de beroepscompetenties met succescriteria.

Een vakvolwassen beroepsbeoefenaar dient alle aspecten geheel ter beschikking te hebben om goed te functioneren in zijn beroep en in het bedrijf. De vormgeving van de tekst zoals in dit bcp weergegeven, voorkomt dat voortdurende herhalingen van zelfde tekstgedeelten aan de orde komen.

***N.B. Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.***

# 1. Inleiding

De beroepscompetentieprofielen (bcp's) zijn in de jaren 2004 voor de eerste maal ontwikkeld voor de beroepen Recreatiemedewerker, Allround recreatiemedewerker en Leidinggevend recreatiemedewerker. In 2007 en 2011 is de inhoud n.a.v. signalen uit beroepspraktijk en beroepsonderwijs opnieuw door een werkgroep bestaande uit deskundigen van de recreatiebranche bekeken op de actualiteitswaarde. Bij de laatste actualisering is de keus gemaakt voor Medewerker recreatie, Allround medewerker recreatie en Leidinggevend medewerker recreatie.

In het kader van het onderhoud aan de bcp's heeft het bestuur van de Stichting Sociaal Fonds Recreatie (SFRecreatie) in hoedanigheid van het Georganiseerd Overleg Recreatie (GORRecreatie) besloten in 2015 een project te laten uitvoeren om de inhoud van de drie bcp's nader te laten bespreken en aan te passen aan de actualiteit.

SFRecreatie vertegenwoordigt de sectoren verblijfsrecreatie (campings, bungalowparken en groepsaccommodaties) en zwembaden. Het bestuur van SFRecreatie bestaat uit vertegenwoordigers namens werkgevers (RECRON) en werknemers (FNV Recreatie, CNV Vakmensen en FNV Publiek Belang). Deze partijen sluiten ook de cao recreatie af.

Bij SFRecreatie zijn ruim 1600 bedrijven aangesloten. SFRecreatie subsidieert en ontwikkelt activiteiten en instrumenten die gericht zijn op opleiden en ontwikkelen, personeelsbeleid, loopbaanontwikkeling en veiligheid. Dit is mogelijk door de heffing van premie bij werkgevers en werknemers.

Het project om de bcp's te actualiseren is gerealiseerd in de maanden augustus t/m december 2015 en is uitgevoerd door een werkgroep van deskundigen. Deze werkgroep was als volgt samengesteld:

Vanuit de recreatiebranche:

- Mariska Pronk, de Kennemer Duincampings
- Maria Verberne, Center Parcs
- Judith van Loon, Camping 't Zand
- Rachel Linthorst, Landal GreenParks
- Olivier Oostelbos, Jelloo

Als waarnemer vanuit het beroepsonderwijs (MBO):

- Cees Winkel, ROC Midden Nederland.

Projectleiding en redactie:

- Annemarie Ebbendorf, paritair manager SFRecreatie/GORRecreatie;
- Max Mulders, adviseur beroepsonderwijs SFRecreatie/GORRecreatie.

## **Wijzingen t.o.v. de vorige bcp's**

In vergelijking met de bcp's van 2011 is een aantal wijzigingen opgenomen. In de eerste plaats is een nieuw hoofdstuk 2 gemaakt, waarin een beeld van de recreatiebranche wordt geschetst. In dat hoofdstuk komen naast gegevens over de arbeidsmarkt ook de trends en ontwikkelingen in de sector en de beroepen aan de orde.

Verder is gewerkt met nieuwe inzichten m.b.t. de inhoud van een bcp. Verdwenen zijn de kernopgaven. Deze zijn ondergebracht bij de keuzes en dilemma's van de kerntaken. Tevens zijn nu opgenomen de kern van het beroep, vakkennis en vaardigheden en de taal- en rekenvaardigheden van de beroepsbeoefenaren. Deze laatste zijn m.n. als leidraad opgenomen t.b.v. de ontwikkelaars van kwalificatiedossiers voor het MBO. Tot slot is nog slechts één competentiematrix met beroepscompetenties in beeld gebracht en zijn de beroepscompetenties met succescriteria in een andere lay out geplaatst, enkele zijn nieuw toegevoegd en sommige zijn samengevoegd.

## **Opbouw van dit rapport**

In dit rapport worden de beroepscompetentieprofielen beschreven voor de volgende beroepen:

1. Medewerker recreatie
2. Allround medewerker recreatie
3. Leidinggevend medewerker recreatie

In hoofdstuk 2 wordt een beeld van de recreatiesector geschetst. Vervolgens worden de kern van het beroep, beroepsbeschrijving, kerntaken, beroepscompetenties, kennis en vaardigheden van ieder competentieprofiel opgenomen in de hoofdstukken 3 (Medewerker recreatie), 4 (Allround medewerker recreatie) en 5 (Leidinggevend medewerker recreatie). Tenslotte worden alle beroepscompetenties met bijbehorende succescriteria in hoofdstuk 6 beschreven.

Tijdens het overleg in de werkgroep is o.a. gesproken om eventueel voor andere beroepen in de sector verblijfsrecreatie ook beroepscompetentieprofielen op te stellen. Te denken valt aan: ontvangst, veiligheid, schoonmaak, winkerverkoop en administratie. Geconcludeerd is door de werkgroep dat deze (ondersteunende) beroepen te weinig onderscheidend zijn om daar aparte bcp's voor op te stellen. Dat is door andere branches reeds gedaan en de door hen ontwikkelde bcp's worden reeds gebruikt om kwalificatiedossiers voor het MBO op te stellen.

Om verwarring te voorkomen en omdat ze erg belangrijk zijn, worden enkele begrippen hieronder nader gedefinieerd:

**Beleving:**

de manier waarop je iets (activiteit?) ervaart of interpreteert; het is dus niet zozeer een product of dienst die centraal staan, maar een met een product of dienst geassocieerde beleving

**Gastgericht:**

onderzoeken van wensen en behoeften van de gast en daarnaar handelen

**Gastvriendelijk:**

gul en hartelijk ontvangen en onderhouden van gasten

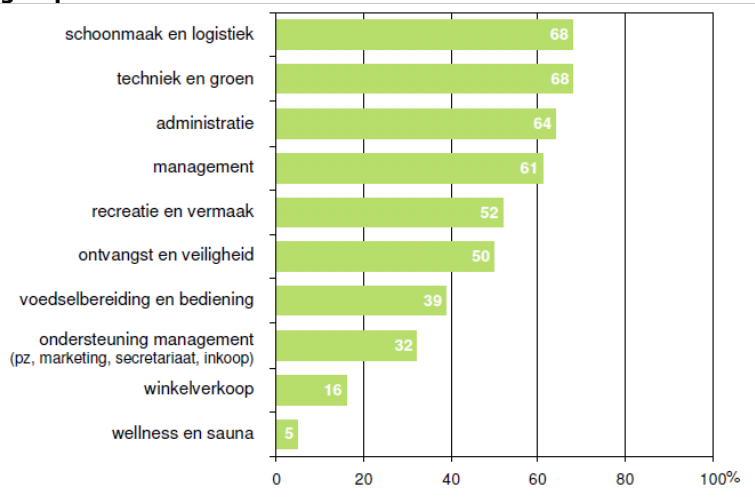
## 2. Beeld van de recreatiebranche

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de recreatiebranche en worden de relevante ontwikkelingen voor de beroepen in de branche beschreven. Trends en ontwikkelingen geven aan in hoeverre de beroepen nog kunnen veranderen. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

### **Recreatiebedrijven en arbeidsmarkt**

Recreatie is er in verschillende vormen. Dagrecreatie zoals pretparken en dierentuinen en verblijfsrecreatie zoals bungalowparken en campings. Het aantal dagrecreatie bedrijven is ongeveer 70. Het aantal bedrijven in de verblijfsrecreatie is ± 5.500 (CBS statline, 17 september 2015, zonder hotels en jachthavens). Er werken ongeveer 20.000 werknemers in de verblijfsrecreatie. Dit zijn de aantallen in het hoogseizoen, de zomerperiode van april t/m september. De recreatiebranche is naast de dag- en verblijfsrecreatie nog breder. Tot de vrijetijdssector kunnen ook gerekend worden: horeca, retail, B&B's, congressen en evenementen, outdoorbedrijven etc.

### **Functiegroepen in de recreatie**



Bron: SFRecreatie Arbeidsmarktonderzoek recreatie, 2012

De meest opvallende kenmerken van de werknemers in de recreatie zijn volgens het Arbeidsmarktonderzoek recreatie (SFRecreatie, 2012) dat:

- er veel verschillende functiegroepen in de sector zijn (zie bovenstaande grafiek);
- een meerderheid van de medewerkers uit vrouwen bestaat (59%);
- medewerkers overwegend lager opgeleid (54%) zijn en een groot aantal bedrijven (46%) gebruik maakt van onervaren krachten;
- bij campings een hoog percentage jongeren (49%) en laag percentage ouderen (22%) werkzaam is.

Een belangrijk kenmerk van de sector is het seizoensmatige karakter. Ieder jaar komt ongeveer de helft van het aantal medewerkers in april (opnieuw) in dienst en september gaan deze medewerkers weer uit dienst.

### **Geografische spreiding**

Bijna een derde van de recreatiebedrijven bevindt zich in Zuid-Nederland. Over het algemeen is te concluderen dat verblijfsrecreatiebedrijven vooral gesitueerd zijn in dunbevolkte landelijke gebieden en langs de kust. Daarnaast geldt dat de bedrijven over het algemeen gelegen zijn in dunbevolkte gebieden die niet altijd gemakkelijk bereikbaar zijn met openbaar vervoer en fiets.

## Geografische spreiding

Regio	Percentage
Drie grote steden, randgemeenten	2
Noord-Nederland (Groningen, Friesland en Drenthe)	19
Oost-Nederland (Overijssel, Flevoland en Gelderland)	24
West-Nederland (Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland en Zeeland)	18
Zuid-Nederland (Noord-Brabant en Limburg)	30
Geen informatie	7

Bron: SFRecreatie Arbeidsmarktonderzoek recreatie, 2012

## Wetgeving/overheidsregulering en Veiligheid

Een belangrijke ontwikkeling qua wet- en regelgeving is die rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet moet elk bedrijf een calamiteitenplan hebben, waarmee ook regelmatig geoefend moet worden.

Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over een 'claimcultuur'. Dit leidt ertoe dat medewerkers goed op de hoogte moeten zijn van regels omtrent veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. Daarnaast wordt van medewerkers verantwoordelijkheid verwacht en een grote mate van bewustzijn op de gebieden veiligheid, aansprakelijkheid en milieu.

In toenemende mate wordt in de bedrijven aandacht besteed aan arbeidsomstandigheden en dan met name de waarde die gehecht wordt aan een gezonde werkbelasting en een veilige werkplek. Daartoe is een o.a. [arbocatalogus Recreatie](#) voor de branche opgesteld en een instrument om de risico's te inventariseren ([RI&E recreatie](#)). Daarnaast streeft de branche naar een veilig zwemklimaat zonder ongewenst gedrag ([gedragscode zwembranche](#)).

## Maatschappelijke ontwikkelingen

Uit diverse onderzoeken is bekend geworden dat de werkdruk in onze samenleving toeneemt. Zo groeit het aantal eenpersoonshuishoudens en bestaan meerpersoonshuishoudens in Nederland vooral uit 'twee-verdieners' of 'anderhalfverdieners'. Dit heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek. Dit maakt de gasten kritischer. Gastvriendelijkheid en een voortdurende actieve en open houding naar gasten wordt belangrijker voor alle medewerkers.

Gasten verlangen niet alleen steeds meer vormen van vermaak, het vermaak zelf dient zich ook te vernieuwen en steeds intenser en persoonlijker te worden. Met persoonlijk contact is het mogelijk het verschil te maken. Gasten willen meer persoonlijke en authentieke 'beleving' tijdens hun bezoek, daartoe behoort ook spanning en actie. Dit vraagt om 'verbreding' van activiteiten in de bedrijven. Beleving is wel het kernwoord waar het om draait in de verblijfsrecreatie. Het gaat daarbij om een (betaalde) gebeurtenis die je je nog lang kunt herinneren. Bij een beleving gaat het altijd om de combinatie van de elementen thema, sfeer en interactie. Bedrijven moeten kiezen op welk marktsegment/recreatieve groepen zij zich richten.

Verblijfsrecreatie en andere vormen van recreatie groeien naar elkaar toe. Pretparken worden bijvoorbeeld gecombineerd met hotels en bungalowparken, en bungalowparken en campings op hun beurt bieden steeds meer vormen van beleving en sport-, spel- en actie-entertainment. Dit kan ook in de vorm van samenwerkingsverbanden met andere (lokale, regionale) bedrijven. Een andere ontwikkeling is dat de medewerker steeds meer te maken krijgt met agressie. Medewerkers dienen hierop voorbereid te worden. De medewerker dient dus de balans te vinden tussen gastvriendelijk gedrag en het corrigeren van gasten wanneer zij de regels overtreden of anderen hinder en/of overlast bezorgen.

Een belangrijke marktontwikkeling is dat, door de vergrijzing van de Nederlandse samenleving, de doelgroep senioren belangrijker wordt. Deze groep heeft steeds meer tijd en geld tot zijn beschikking en blijft de komende jaren in omvang toenemen. De Nederlandse verblijfsrecreatie moet zich in de toekomst nog meer gaan richten op meer doelgroepen dan alleen de traditionele: gezinnen met kinderen. Door zich te richten op verschillende doelgroepen (nationaal en internationaal) en hun verschillende behoeften kan een bedrijf het (hoog)seizoen oprekken en zo tevens een meer aantrekkelijke werkgever worden door langere arbeidscontracten. Samenwerking op personeelsgebied kan ook regionaal een oplossing bieden voor het probleem met seizoensarbeid.

### **Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen**

Bedrijven vragen in toenemende mate om commercieel ingestelde werknemers. Gasten dienen niet alleen vermaakt te worden, maar de medewerkers moeten zelf ook de mogelijkheden zien om de gasten nog meer van dienst te zijn en aanwezige producten en diensten te 'verkopen'.

Doordat de consument/gast steeds meer en nieuwe vormen van vermaak verwacht, dienen bedrijven steeds vernieuwende concepten te bedenken en te ontwikkelen op het gebied van recreatie en entertainment, waarbij een persoonlijke en authentieke beleving van belang is.

Schaalvergroting: een goede organisatie van de toeristische marketing en promotie is essentieel voor het succes van de vrijetijdssector. Diverse (overkoepelende) partijen binnen de branche bundelen krachten en werken op grote schaal samen.

In de vrijetijdssector is in toenemende mate sprake van branchevervaging en -vervlechting. De scheidslijn tussen horeca, B&B's, sportaccommodaties, retail en verblijfsrecreatie wordt steeds kleiner. De uitdaging is om (regionaal) samen te werken zodat ultieme merkbeleving ontstaat of juist door als bedrijf 'schaarste' te creëren voor het aangeboden 'specifieke' product (Rabobank Trends & Cijfers Horeca en Recreatie, 2014/2015). Dit vraagt om samenwerking en innovatievermogen.

### **Duurzaamheid**

Duurzaamheid is een hot item en kan allerlei zaken inhouden. Dit kan gaan over alles wat te maken heeft met maatschappelijk verantwoord leven, milieu, ecologie en toekomstgericht denken. De definitie van "duurzame ontwikkeling" is de ontwikkeling die aansluit op de behoeften van het heden zonder het vermogen van de toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen.

In de branche is duurzame inzet van personeel een belangrijk punt. Door ontgroening en vergrijzing vergrijsst het personeelsbestand van de branche. Werkenden moeten gestimuleerd worden over hun eigen duurzame inzetbaarheid na te denken. Daarnaast moeten meer inspanningen verricht worden in het werven én behouden van personeel.

Voor wat betreft duurzaamheid in het kader van milieu en ecologie zijn al talloze voorbeelden in de branche, zoals bijvoorbeeld het door RECRON geïntroduceerde keurmerk Green Key, waarbij bedrijven leren om inspanningen te doen om het milieu te sparen, zonder dat hun gasten inleveren op comfort en kwaliteit. Ze kunnen er zelfs een beleving van maken.

### **Technologische ontwikkelingen**

Door technologische ontwikkelingen is het mogelijk om verdergaande vormen van beleving te bieden waarbij de gast als het ware meegenomen wordt naar een andere wereld. Daarnaast zijn er veel ontwikkelingen in de communicatie met de gasten. In toenemende mate spelen social media en vergelijkingssites daarin een grote rol. De online propositie (online vindbaar zijn, het juiste verhaal vertellen en de gast verleiden tot aankoop, reserveren of boeken) zijn van doorslaggevend belang. Dit betekent ook dat de medewerkers de 'wijsheid' moeten hebben om er op een goede manier mee om te gaan en proactief te handelen. Daarnaast wordt er van medewerkers verwacht dat ze meer kennis hebben van de verschillende boekingsplatforms en van Search Engine Optimisation (SEO) en Search Engine Advertising (SEA).

In de toekomst zou het kunnen zijn dat beroepen in de sector verdwijnen en overgenomen worden door de techniek, zodat (personeels)kosten verlaagd worden (robotisering). Uiteraard afhankelijk van de uitgangspunten en waarden van bedrijven zelf (gastvriendelijkheid versus efficiëntie). De sector moet op tijd innoveren in dergelijke technieken.

### **Internationale ontwikkelingen**

Door toegenomen internationalisering is het voor veel bedrijven in de sector wenselijk dat naast een correct gebruik van het Nederlands ook de Engelse en een tweede vreemde taal (bij voorkeur Duits, maar ook Spaans en Frans zijn mogelijk) wordt beheerst. Gezien de steeds groter wordende groep Chinezen, ligt wellicht ook Chinees voor de hand. Dit is afhankelijk van de bedrijfssituatie en locatie. Meertaligheid bevordert de arbeidsmarktpositie van de (Allround) medewerker recreatie en vergroot en vergemakkelijkt tevens zijn mogelijkheden om (tijdelijk) in het buitenland te wonen en werken.

Allerlei ontwikkelingen hebben invloed op de vakantieplannen van mensen. Soms zijn dat calamiteiten in de luchtvaart of is het een economische crisis. Het gaat echter te ver om te stellen dat daardoor het totale toerisme zou stagneren. Min of meer vergelijkbare situaties uit het verleden hebben namelijk aangetoond dat er hoogstens sprake is van tijdelijke toeristische inzinkingen die zich vrij snel blijken op te lossen. De flexibele Nederlander gaat na dergelijke gebeurtenissen alweer snel naar alternatieven op zoek. Zo geven recente resultaten uit diverse onderzoeken (NRIT) niet zozeer aan dat het aantal vakantieplannen is afgenomen, maar er eerder sprake is van een verschuiving ten gunste van het binnenland.

### ***Vakmanschap en loopbaanmogelijkheden***

Veel recreatiebedrijven investeren in het bijhouden/ontwikkelen van het vakmanschap van hun medewerkers: volgen van cursussen en trainingen, werken met bedrijfsopleidingsplan (BOP), erkend leerbedrijf en opleidingsbudget. De recreatiebedrijven en zwembaden zetten stagiaires in van de verschillende beroepsopleidingen en nemen ook nieuwe werknemers met relevante MBO-, als HBO-diploma's aan.

Voor bestaande medewerkers wordt, in overleg en vaak in individuele afspraken, gebruik gemaakt van beroepsspecifieke en/of beroepsgerelateerde cursussen, cursussen op het gebied van veilig en verantwoord werken en cursussen op het gebied van persoonlijke effectiviteit. Voor veel van deze cursussen wordt voor de bij de SFRecreatie aangesloten bedrijven en hun medewerkers subsidie verstrekt.

Ook komt er, gestimuleerd door sociale partners, meer belangstelling voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers en werkgevers. Om dit te bevorderen zijn allerlei instrumenten ontwikkeld waar medewerkers en hun werkgevers gebruik van kunnen maken.

Het is van groot belang voor de continuïteit van het vakmanschap dat werkgever én werknemer beide hun verantwoordelijkheid nemen om hun vakmanschap op het gewenste peil te brengen en te houden.



### 3. Beroepscompetentieprofiel Medewerker recreatie

#### **De kern van het beroep Medewerker recreatie**

*De Medewerker recreatie is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vanuit zijn passie voortdurend gericht is op het creëren van een optimale beleving voor de gasten. Hij treedt daarbij op als gastheer en beantwoordt vragen, geeft informatie, voert gesprekken en doet er alles aan om het de gasten naar het zin te maken. Zijn kerntaken bestaan uit het voorbereiden en uitvoeren van frontoffice activiteiten (ontvangst, verblijf, vertrek) en recreatieactiviteiten voor de aanwezige doelgroepen. De Medewerker recreatie werkt overwegend in teamverband. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met de Allround medewerker recreatie. Zijn professionele houding toont de Medewerker recreatie door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet arbo en milieu.*

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 3.1. Beroepsbeschrijving van de Medewerker recreatie.
- 3.2. Kerntaken van de Medewerker recreatie.
- 3.3. Beroepscompetenties van de Medewerker recreatie.
- 3.4. Vakkennis en vaardigheden van de Medewerker recreatie.
- 3.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Medewerker recreatie.

#### **3.1. Beroepsbeschrijving van de Medewerker recreatie**

##### **3.1.1. Werkomgeving**

De Medewerker recreatie is werkzaam in de sector verblijfsrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Medewerkers recreatie aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven.

In toenemende mate passen bedrijven hun concept aan aan de doelgroep(en) die ze ontvangen. RECRON heeft daarvoor de Nederlandse consument in zeven belevingswerelden beschreven. Zeven leefstijlen die elk hun eigen keuzes maken als het om vakantie in Nederland gaat. De gasten worden centraal gesteld en het is zaak goed te weten wat zij willen. Diversificatie en beleving zijn daarbij van levensbelang voor de branche. Daarbij is de omslag gemaakt van recreëren naar beleven. Hierbij gaat het erom dat de bedrijven goed weten wat de wensen en behoeften van hun doelgroep(en) zijn: Wat willen zij beleven? Waar zijn ze naar op zoek? Waarmee kunnen we hen een onvergetelijke ervaring bezorgen, zodat ze graag terugkomen. Op basis van de beschreven doelgroepen in het Gastenboek verblijfsrecreatie (RECRON) kunnen de bedrijven hun richting bepalen en arrangementen opstellen die passen bij de belevingswereld van de doelgroep(en).

In de grotere bedrijven is veelal een afdeling sport en recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door ten minste 1 Allround medewerker recreatie of Hoofd recreatie. De Medewerker recreatie valt onder de CAO Recreatie.

Het werk van de Medewerker recreatie kan seizoensgebonden zijn en de werktijden zijn variabel verdeeld over de gehele week. Het beroep van Medewerker recreatie is voor sommige bedrijven een parttime functie en bij andere bedrijven een fulltime functie. Daarnaast varieert ook de taakinvulling van de Medewerker recreatie naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte.

Er is bij de grotere parken een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de Medewerker recreatie onderscheidt van de receptionist/baliemedewerker, de horecamedewerker, de winkerverkoper of de medewerker techniek en groen. Hij is echter wel flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie (bijv. campingwinkel) en verricht diverse hand- en spandiensten, zoals helpen met schoonmaken, schilderen, gras maaien, etc. De Medewerker recreatie is alert op de veiligheid van gasten, omgeving en (persoonlijke) eigendommen. Indien nodig verleent de medewerker recreatie eerste hulp bij ongelukken.

### 3.1.2. Typerende beroepshouding

De Medewerker recreatie is tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden voortdurend gericht op de gast(en) die hij voor zich heeft. Hij moet met passie zorgen voor een optimale beleving, passend bij het concept van het bedrijf. Een praatje maken, vragen stellen of beantwoorden of enthousiasmeren zijn daarbij van belang. Uiteraard moet hij daarvoor wel de ruimte krijgen om dat in te vullen. Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Medewerker recreatie een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

- . gastgericht
- . gastvriendelijk
- . dienstverlenend
- . representatief
- . mondeling uitdrukkingsvermogen
- . omgaan met mensen
- . stressbestendig
- . flexibel
- . doelgericht
- . zelfstandig
- . enthousiast
- . organisatievermogen
- . servicegericht
- . verantwoordelijkheidsgevoel
- . kwaliteitsbewust
- . veiligheidsbewust
- . teamspeler; samenwerken met collega's
- . invoelend vermogen
- . salesgericht

### 3.1.3. Loopbaanperspectief

Voor de Medewerker recreatie bestaan er doorstroommogelijkheden naar Allround medewerker recreatie. Hij kan daarvoor een beroepsopleiding volgen op MBO-niveau of relevante branchecursussen volgen. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

## 3.2. Kerntaken van de Medewerker recreatie

<b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit</b>
<b>Proces</b>
<p>De Medewerker recreatie is in de uitvoering van frontoffice werkzaamheden centraal aanspreekpunt voor gasten. Hij treedt op als gastheer en zorgt voor een prettige ontvangst en verder verblijf van gasten. De Medewerker recreatie beantwoordt vragen van gasten, verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve faciliteiten die het bedrijf en/of omgeving biedt. Ook verschaft de Medewerker recreatie desgewenst aanvullende (regionale) recreatieve informatie of verwijst de gast door. Hij staat de gast in het Nederlands en/of Engels te woord, afhankelijk van de wensen en achtergrond van de gast.</p> <p>De Medewerker recreatie schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek en verwerkt de gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen m.b.t. eten e.d.. Hij registreert deelname aan recreatieactiviteiten en controleert inschrijffijsten. Indien van toepassing neemt de medewerker recreatie (entree) gelden in ontvangst en voert de hierbij noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijvingen. Ook speelt hij in op mogelijke kansen tot up selling. Tevens werkt de Medewerker recreatie mee bij de verhuur of verkoop van recreatieactiviteiten of producten.</p> <p>De Medewerker recreatie is, met name in de uitvoering van frontoffice werkzaamheden, een aanspreekpunt voor vragen, problemen en klachten. Hij handelt klachten van gasten af of verwijst gasten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen, door naar de juiste personen/instanties. De Medewerker recreatie is alert op de veiligheid van gasten, omgeving en (persoonlijke) eigendommen. Indien nodig verleent de Medewerker recreatie eerste hulp bij ongelukken.</p>
<b>Rol en verantwoordelijkheden</b>
<p>De Medewerker recreatie is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens standaardprocedures en methoden werkt, die hij - indien nodig - combineert. Wel is hij voortdurend alert en bij afwijkende situaties treedt hij proactief op en/of waarschuwt zijn leidinggevende. De manager (bijv. hoofd recreatie) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het recreatieplan).</p> <p>De Medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastgerichte en</p>

## **Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit**

gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat deze hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'belevén'. De Medewerker recreatie is het visitekaartje van het park, hij is gastvrij in de ruimste zin des woords. Of het nu om het verschaffen van informatie gaat, het assisteren bij recreatieactiviteiten of het opruimen van afval.

De Medewerker recreatie werkt nauw samen met collega's. Bij de assisterende werkzaamheden t.b.v. recreatieactiviteiten ontvangt hij gerichte instructies van de Allround medewerker recreatie. De Medewerker recreatie legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende.

### **Complexiteit**

De Medewerker recreatie fungeert als het visitekaartje van het bedrijf en draagt in grote mate bij aan het imago van het bedrijf. Van hem wordt verwacht dat hij zich bewust is van deze positie en gastvriendelijk en ook binnen de kaders van de bedrijfsprocedures handelt. Hij past zich aan aan het type gast dat hij voor zich heeft, hiervoor zijn sociaal-communicatieve vaardigheden van belang.

De houding van de Medewerker recreatie is bepalend voor de mate waarin de gast zich op zijn gemak voelt en recreëert. Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaardhandelingen en/of vastgelegde procedures betreft, krijgt de Medewerker recreatie ook te maken met onverwachte situaties, zoals agressieve gasten, veiligheidsincidenten etc. Van de Medewerker recreatie wordt verwacht dat hij snel en daadkrachtig optreedt. De werkzaamheden van de Medewerker recreatie bestaan voornamelijk uit standaardwerkzaamheden. De standaardwerkzaamheden betreffen bijv. baliewerkzaamheden en het gereed zetten van materialen en middelen voor recreatieactiviteiten.

De complexiteit van het werk wordt met name bepaald door de omgang met verschillende groepen gasten. Hij moet zich inleven in de wensen van de gasten o.a. door het stellen van vragen. In zijn werkzaamheden stelt de Medewerker recreatie zich gastvriendelijk op. Hij is in staat om te gaan met verschillende groepen gasten, zoals gezinnen met kleine kinderen, pubers etc. Hij krijgt in zijn werk te maken met bijv. agressie en moet daar adequaat mee omgaan. Hiervoor zijn goede sociaal-communicatieve vaardigheden van belang.

Doordat de medewerker recreatie (afhankelijk van het type bedrijf) vaak inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop, verhuur van faciliteiten en schoonmaak, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren.

Tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt er door diverse gasten en collega's een beroep op de Medewerker recreatie gedaan. Op aanwijzing van de leidinggevende, die de prioriteiten bepaalt, verleent hij assistentie waar die het meest urgent is.

### **Betrokkenen**

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- andere disciplines binnen het bedrijf;
- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.

### **(Hulp)middelen**

- moderne communicatiemiddelen;
- reserverings- of boekingsystemen;
- kassasystemen.

### **Kwaliteit van proces en resultaat**

Gasten zijn goed geïnformeerd. Relevante gegevens zijn ingeboekt. De gastbehoefte is achterhaald. Vragen zijn beantwoord en informatie is gegeven. Er is een bijdrage geleverd aan een positief imago van de organisatie.

### **Keuzes en dilemma's**

- rekening houden met wensen van gasten;
- de gast aanspreken voor een praatje of deze juist met rust laten;
- alert zijn op de veiligheid van de gasten;
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);

### **Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit**

- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen of overleggen met zijn leidinggevende;
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

### **Kerntaak 2 Voert recreatieactiviteiten uit**

#### **Proces**

De Medewerker recreatie is deel van het team dat de recreatieactiviteiten voorbereidt en uitvoert. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten. Hij levert een bijdrage aan de organisatie van recreatieactiviteiten en denkt mee over de invulling van het programma.

Hij bereidt de activiteiten (mede) voor door onder andere de benodigde materialen en middelen te verzamelen en ervoor te zorgen dat alles tijdig klaar staat. Hij zet bijvoorbeeld het terrein af t.b.v. sport- en spelactiviteiten of helpt mee bij het opbouwen van een podium voor optredens. Hij brengt de recreatieactiviteiten onder aandacht van gasten, o.a. door het verspreiden van flyers en brochures.

De Medewerker recreatie neemt deel aan de voorbereiding en uitvoering van recreatieactiviteiten voor en met verschillende doelgroepen: kinderen, jongeren, gezinnen, ouderen etc. Hij past zijn eigen gedrag aan de doelgroep aan. De Medewerker recreatie controleert ter plekke of alle benodigdheden aanwezig zijn. Hij controleert zonodig inschrijflijsten voor activiteiten en houdt een deelnemerslijst bij. In de uitvoering van recreatieactiviteiten wordt gebruik gemaakt van sport- en spelattributen, geluids-, licht- en videoapparatuur. Hij is in staat deze apparaten op praktische wijze te bedienen. Hij verricht diverse hand- en spandiensten en lost kleine problemen op.

Tijdens de activiteiten let hij op de veiligheid van de personen in de groep en houdt toezicht en voorkomt risicovolle situaties. Indien nodig verleent de Medewerker recreatie eerste hulp bij ongelukken. De Medewerker recreatie houdt de recreatieruimten en omgeving schoon.

#### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Medewerker recreatie is mede verantwoordelijk voor de praktische voortgang van activiteiten. Hij steekt de helpende hand uit bij allerhande praktische zaken. Van hem wordt verwacht dat hij suggesties geeft en ideeën inbrengt bij het organiseren van activiteiten. Tijdens de activiteiten draagt hij mede zorg voor de veiligheid van de deelnemers. De Medewerker recreatie ontvangt gerichte instructies van Allround medewerker recreatie. Hij ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.

#### **Complexiteit**

De Medewerker recreatie is in staat om te gaan met verschillende doelgroepen (kinderen en hun ouders/verzorgers, ouderen etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de groep die hij voor zich heeft. De Medewerker recreatie kent de programma's voor de diverse typen recreatieactiviteiten op hoofdlijnen (basiskennis) zodanig dat hij deze activiteiten op de juiste wijze voorbereidt en uitvoert. De Medewerker recreatie heeft oog voor de veiligheid van personen in de groep en schat risicovolle situaties goed in. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen) op hun eigen niveau aanspreekt op onverantwoord gedrag.

#### **Betrokkenen**

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- andere disciplines binnen het bedrijf;

## **Kerntaak 2 Voert recreatieactiviteiten uit**

- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.

### **(Hulp)middelen**

- draaiboeken en programmaboeken;
- inschrijflijsten;
- diverse materialen en middelen;
- geluids-, licht- en videoapparatuur.

### **Kwaliteit van proces en resultaat**

De praktische randvoorwaarden voor de diverse recreatieactiviteiten zijn gerealiseerd; de activiteiten verlopen voorspoedig en veilig en de gasten zijn tevreden.

### **Keuzes en dilemma's**

- rekening houden met wensen van gasten;
- alert zijn op de veiligheid van de gasten;
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- op aanwijzing van de leidinggevende prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan;
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

### **3.3. Beroepscompetenties van de Medewerker recreatie**

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 33 e.v.).

### **3.4. Vakkennis en vaardigheden van de Medewerker recreatie**

De Medewerker recreatie:

- heeft basiskennis van doelgroepen in recreatie;
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur ten behoeve van recreatieve activiteiten;
- heeft basiskennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit;
- heeft basiskennis van het aanbod van en de mogelijkheden binnen de organisatie;
- heeft basiskennis van relevante recreatieve activiteiten in relatie tot zijn werkzaamheden;
- heeft basiskennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de accommodatie;
- heeft kennis van gezond en veilig werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft basiskennis van presentatievaardigheden en instructie geven en past deze toe bij het uitvoeren van recreatieve activiteiten;
- heeft kennis van de activiteiten en begeleidt deze enthousiast en veilig;
- heeft basiskennis van gebruik en toepassing van social media en internet;
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer;
- heeft basiskennis van hygiëne/HACCP;
- heeft basiskennis van aansprakelijkheid;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast/deelnemer;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- werkt met veelvoorkomende softwareprogramma's ten behoeve van registratie van gegevens
- communiceert met gasten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken;
- past evaluatievaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- past feedbackvaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- handelt volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken;
- beheerst het omgaan met grensoverschrijdend gedrag;
- neemt klachten aan en verwerkt deze.

### **3.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Medewerker recreatie**

#### **3.5.1. Nederlands**

- luisteren: naar gasten, deelnemers, collega's en leidinggevenden;
- spreken: gesprekken voeren, vragen stellen aan gasten/collega's/leidinggevenden en deelnemen aan werkoverleg;
- lezen: informatie, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens.

#### **3.5.2. Moderne vreemde taal**

- Engels of Duits om met buitenlandse gasten eenvoudige gesprekken te voeren.

#### **3.5.3. Rekenvaardigheden**

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten.

## 4. Beroepscompetentieprofiel Allround medewerker recreatie

### **De kern van het beroep Allround medewerker recreatie**

*De Allround medewerker recreatie is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vanuit zijn passie voortdurend gericht is op het creëren van een optimale beleving voor de gasten. Hij treedt daarbij op als gastheer en beantwoordt vragen, geeft informatie, voert gesprekken en doet er alles aan om het de gasten naar het zin te maken. Zijn kerntaken bestaan uit het voorbereiden en uitvoeren van frontoffice activiteiten (ontvangst, verblijf, vertrek). Daarnaast is hij m.n. betrokken bij de voorbereiding, organisatie en uitvoering van de recreatieactiviteiten met als doel om de gasten te vermaken. Ook is hij verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de activiteiten. De Allround medewerker recreatie werkt overwegend in teamverband, waarbij hij medewerkers aanstuurt. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Allround medewerker recreatie door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet arbo en milieu.*

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 4.1. Beroepsbeschrijving van de Allround medewerker recreatie.
- 4.2. Kerntaken van de Allround medewerker recreatie.
- 4.3. Beroepscompetenties van de Allround medewerker recreatie.
- 4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Allround medewerker recreatie.
- 4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Allround medewerker recreatie.

### **4.1. Beroepsbeschrijving van de Allround medewerker recreatie**

#### **4.1.1. Werkomgeving**

De Allround medewerker recreatie is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Allround medewerkers in de recreatie aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven.

In toenemende mate passen bedrijven hun concept aan aan de doelgroep(en) die ze ontvangen. RECRON heeft daarvoor de Nederlandse consument in zeven belevingswerelden beschreven. Zeven leefstijlen die elk hun eigen keuzes maken als het om vakantie in Nederland gaat. De gasten worden centraal gesteld en het is zaak goed te weten wat zij willen. Diversificatie en beleving zijn daarbij van levensbelang voor de branche. Daarbij is de omslag gemaakt van recreëren naar beleven. Hierbij gaat het erom dat de bedrijven goed weten wat de wensen en behoeften van hun doelgroep(en) zijn: Wat willen zij beleven? Waar zijn ze naar op zoek? Waarmee kunnen we hen een onvergetelijke ervaring bezorgen, zodat ze graag terugkomen. Op basis van de beschreven doelgroepen in het Gastenboek verblijfsrecreatie kunnen de bedrijven hun richting bepalen en arrangementen opstellen die passen bij de belevingswereld van de doelgroep(en).

In de grotere bedrijven is veelal een afdeling sport en recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door ten minste 1 Allround medewerker recreatie of hoofd recreatie. De Allround medewerker recreatie valt onder de CAO Recreatie.

Het werk van de Allround medewerker recreatie kan seizoensgebonden zijn en de werktijden zijn variabel verdeeld over de gehele week. Het beroep van Allround medewerker recreatie is voor sommige bedrijven een parttime functie is en bij andere bedrijven een fulltime functie.

Daarnaast varieert ook de taakinvulling van de Allround medewerker recreatie naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. Er is bij de grotere parken een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de Allround medewerker recreatie onderscheidt van de Medewerker recreatie, receptionist/baliemedewerker, horecamedewerker, winkelverkoper of medewerker techniek en groen. Hij is echter wel flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie.

De Allround medewerker recreatie bedenkt, organiseert, begeleidt en voert tal van recreatieactiviteiten uit, zoals sport- en spelactiviteiten, toeristische en culturele activiteiten, muziek- en dansactiviteiten. Hierdoor komt hij in aanraking met andere disciplines (zoals horeca, externe bedrijven voor verhuur van faciliteiten, etc.).

Hij vervult een belangrijke rol bij de ontvangst, verblijf en vertrek van gasten en bij andere frontoffice activiteiten. Hij is de gastheer, die werkt aan de beleving van de gasten.

De Allround medewerker recreatie moet in staat zijn om te differentiëren. Hij zoekt de balans tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht voor het individu. Tijdens een activiteit houdt hij voortdurend het overzicht en besteedt soms wat extra aandacht aan een deelnemer, zonder dat dit ten koste gaat van de rest van de groep.

De kerntaken van de Allround medewerker recreatie zijn:

1. Voert frontoffice activiteiten uit.
2. Organiseert recreatieactiviteiten.
3. Voert recreatieactiviteiten uit en vermaakt gasten.
4. Bewaakt de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten.

#### **4.1.2. Typerende beroepshouding**

De Allround medewerker recreatie is tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden voortdurend gericht op de gast(en) die hij voor zich heeft. Hij moet met passie zorgen voor een optimale beleving, passend bij het concept van het bedrijf. Een praatje maken, vragen beantwoorden of enthousiasmeren zijn daarbij van belang. Uiteraard moet hij daarvoor wel de ruimte krijgen om dat in te vullen. Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Allround medewerker recreatie een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

- . gastgericht
- . gastvriendelijk
- . zelfstandig
- . inlevingsvermogen
- . dienstverlenend
- . representatief
- . mondeling uitdrukkingsvermogen
- . omgaan met mensen
- . stressbestendig
- . flexibel
- . extravert/gangmaker
- . salesgericht
- . enthousiast
- . organisatievermogen
- . initiatief nemen
- . commercieel
- . servicegericht
- . verantwoordelijkheidsgevoel
- . kwaliteitsbewust
- . veiligheidsbewust
- . teamspeler; samenwerken met collega's
- . probleemoplossend vermogen
- . doorzettingsvermogen

#### **4.1.3. Loopbaanperspectief**

Voor de Allround medewerker recreatie bestaan er doorstroommogelijkheden naar Leidinggevend medewerker recreatie (ook wel Teamleider of Hoofd recreatie genoemd). Hij kan daarvoor een beroepsopleiding volgen op MBO-niveau of relevante branchecursussen volgen. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen. Daarnaast kan de Allround medewerker recreatie zijn loopbaan in het buitenland (buitenlandse bungalowparken, campings of pretparken e.d.) voortzetten. Ook kan hij zich verder specialiseren in entertainment en/of activiteitenbegeleiding, maar ook in frontoffice beroepen.

## **4.2. Kerntaken van de Allround medewerker recreatie**

<b>Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit</b>
<b>Proces</b>
De Allround medewerker recreatie treedt op als gastheer. Hij zorgt voor een prettige ontvangst, het verdere verblijf en vertrek van gasten. De Allround medewerker recreatie beantwoordt vragen van gasten, verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve faciliteiten die het



## **Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit**

bedrijf en/of omgeving biedt. Ook verschaft de Allround medewerker recreatie desgewenst aanvullende (regionale) recreatieve informatie of verwijst de gast door. Hij staat de gast in het Nederlands, Engels of een andere vreemde taal (bij voorkeur Duits, eventueel Frans of Spaans) te woord, afhankelijk van de wensen en achtergrond van de gast.

Deel van de frontoffice activiteiten is ook de rol die de Allround medewerker recreatie heeft bij het werven van bestaande (b.v. bij vertrek al informatie meegeven voor volgend jaar/seizoen) als nieuwe gasten (bij opvragen telefonische informatie). Hij moet zich inleven in de wensen van de gasten o.a. door het stellen van vragen.

De Allround medewerker recreatie verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen en voert de hierbij behorende baliewerkzaamheden uit. De Allround medewerker recreatie schrijft gasten in en (bij afmeldingen) uit bij activiteiten, controleert de inschrijffijsten en verwerkt de gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hierbij noteert de Allround medewerker recreatie specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen m.b.t. eten e.d.

Bij de verkoop van recreatieactiviteiten en producten neemt de Allround medewerker recreatie de gelden in ontvangst en voert de hierbij noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijving van activiteiten. Ook speelt hij in op mogelijke kansen tot up selling. Bij het verhuren en verkopen van materialen houdt de Allround medewerker recreatie de voorraad op peil. Hij signaleert (dreigende) voorraadtekorten en voert (eenvoudige) administratieve handelingen uit (houdt logboek bij e.d.).

De Allround medewerker recreatie is, met name in de uitvoering van frontoffice werkzaamheden, een centraal aanspreekpunt voor vragen, problemen en klachten voor elk contactmoment. Hij handelt klachten van gasten af of verwijst gasten, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen, door naar de juiste personen/instanties. De Allround medewerker recreatie is alert op de veiligheid van gasten, omgeving en (persoonlijke) eigendommen. Indien nodig verleent de Allround medewerker recreatie eerste hulp bij ongelukken.

### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een goede ontvangst en verblijf van gasten en speelt een sleutelrol in de informatieverschaffing, het aanbieden en afhandelen van recreatie-activiteiten, maar ook voor het oplossen van problemen of klachten. De Allround medewerker recreatie voert de frontoffice activiteiten zelfstandig uit. Vaak werkt hij samen in een team.

De Allround medewerker recreatie heeft een aansturende rol ten opzichte van minder ervaren krachten (vakantiekrachten e.d.) en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. De Allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten. Hij heeft naast het verschaffen van informatie ook een commerciële verantwoordelijkheid naar de eigen organisatie. De Allround medewerker recreatie ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### **Complexiteit**

De Allround medewerker recreatie fungeert als het visitekaartje van het bedrijf en draagt in grote mate bij aan het imago van het bedrijf. Van hem wordt verwacht dat hij zich bewust is van deze positie en altijd gastgericht en gastvriendelijk handelt, rekening houdend met de kaders van de bedrijfsprocedures. De houding van de Allround medewerker recreatie is bepalend voor de mate waarin de gast zich op zijn gemak voelt en recreëert. Hij is in staat om te gaan met klachten en zoekt voor zowel de gast als ook voor het bedrijf de meest passende oplossing bij problemen.

De Allround medewerker recreatie werkt in een commerciële omgeving. Van hem wordt verwacht dat hij commerciële belangen niet uit het oog verliest en zich bewust is van het feit dat zijn houding bijdraagt aan het imago van het bedrijf. Hij zorgt ervoor dat hij gasten attendeert op producten en diensten en zo een bijdrage levert aan de omzet van producten en diensten van de organisatie.

Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaardhandelingen en/of vastgelegde procedures betreft, krijgt de Allround medewerker recreatie ook te maken met onverwachte situaties, zoals

### **Kerntaak 1 Voert frontoffice activiteiten uit**

klachten, veiligheidsincidenten etc. Van de Allround medewerker recreatie wordt verwacht dat hij snel en daadkrachtig optreedt.

#### **Betrokkenen**

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- andere disciplines binnen het bedrijf;
- leveranciers;
- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.

#### **(Hulp)middelen**

- moderne communicatiemiddelen;
- reserverings- of boekingsystemen;
- kassasystemen.

#### **Kwaliteit van proces en resultaat**

Gasten zijn goed geïnformeerd. De veiligheid van gasten, collega's en omgeving wordt gewaarborgd. Recreatieactiviteiten en producten zijn ingeboekt. Gasten zijn geattendeerd op recreatieactiviteiten en producten. Er is een bijdrage geleverd aan een positief imago van de organisatie.

#### **Keuzes en dilemma's**

- rekening houden met wensen van gasten;
- alert zijn op de veiligheid van de gasten;
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;
- al dan niet op eigen initiatief een praatje gaan maken met gasten. Hij moet ervoor oppassen dat hij de gasten niet te frequent aanspreekt, omdat dat juist tegengesteld kan werken (gasten kunnen zich daardoor juist minder op hun gemak voelen).

### **Kerntaak 2 Organiseert recreatieactiviteiten**

#### **Proces**

De Allround medewerker recreatie ontwikkelt (op basis van bestaande richtlijnen) een activiteitenprogramma voor tal van recreatieactiviteiten die zijn toegesneden op diverse groepen gasten. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten.

De Allround medewerker recreatie plant en organiseert de recreatieactiviteiten van begin tot einde. Hij zorgt ervoor dat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en dat alle middelen aanwezig zijn om de activiteit(en) uit te voeren. Hij maakt (of hanteert) draai- en programmaboeken en brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart. Hij bestelt tijdig middelen en materialen, controleert de beschikbaarheid van extern personeel (entertainers, acteurs e.d.) en legt de reserveringen schriftelijk vast. Per activiteit maakt hij een logboek van handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden.

De Allround medewerker recreatie maakt (mede) werkschema's en werkroosters voor de bezetting van het team en stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende. De Allround medewerker recreatie zorgt ten behoeve van de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen hemzelf, zijn collega's en hulpkrachten, zijn leidinggevende en medewerkers van andere betrokken afdelingen.

De Allround medewerker recreatie levert input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van het

## **Kerntaak 2 Organiseert recreatieactiviteiten**

recreatieplan en het recreatiebeleid. Hij bedenkt nieuwe ideeën en evalueert voorafgaande activiteiten.

### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Allround medewerker recreatie is (mede)verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en past binnen het budget voor recreatieactiviteiten. Hij zorgt (mede) voor een goed en werkbaar rooster. Daarnaast is de Allround medewerker recreatie verantwoordelijk voor het leveren van input voor het recreatieplan en de bijdrage aan het recreatiebeleid.

De Allround medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastgerichte en gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat deze hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'belevén'. Hij is de gastheer die werkt aan de beleving van de gasten.

De Allround medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### **Complexiteit**

Van de Allround medewerker recreatie wordt verwacht dat hij voor groepen gasten een interessant activiteitenaanbod samenstelt. Hij is in staat goed aan te voelen wat verschillende typen gasten leuk en interessant vinden. Hierbij houdt hij ook nauwkeurig de bedrijfsrichtlijnen in de gaten evenals het daarvoor gereserveerde budget. Dit vraagt niet alleen creativiteit in de ontwikkeling en planning van activiteiten maar ook om commercieel inzicht om binnen het budget het plan op te stellen.

In de praktijk komt het voor dat door onverwachte situaties, personeelsgebrek (bij ziekte), of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht worden in de geplande organisatie van de recreatie-activiteiten. De Allround medewerker recreatie moet dan ad hoc een aanpassing maken waarbij hij gebruik maakt van de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op zijn flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden.

Ook wordt van de Allround medewerker recreatie verwacht dat hij meedenkt over het recreatiebeleid, activiteiten evalueert en nieuwe activiteiten bedenkt. Dit vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen, om dagelijkse ervaringen te kunnen registreren en eventueel te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen. Hierbij moet hij overzicht houden over welke recreatieactiviteiten aangeboden kunnen worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe trends en ontwikkelingen.

### **Betrokkenen**

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- leveranciers;
- extern personeel.

### **(Hulp)middelen**

- recreatieplan;
- draaiboeken en programmaboeken;
- werkroosters.

### **Kwaliteit van proces en resultaat**

De recreatieactiviteiten zijn conform de eisen georganiseerd en voorbereid. De benodigde materialen, middelen en mensen zijn aanwezig.

### **Keuzes en dilemma's**

- personeelstekort, de gevolgen voor de planning en de keus voor het al of niet doorgaan van de georganiseerde activiteit;
- rekening houden met de wensen van gasten;
- alert zijn op de veiligheid van de gasten.

### **Kerntaak 3 Voert recreatieactiviteiten uit**

#### **Proces**

De Allround medewerker recreatie begeleidt activiteiten en vermaakt gasten. Hij is een gangmaker, enthousiasmeert gasten en voelt aan waar gasten behoefte aan hebben en wat zij leuk vinden. Hij beleeft plezier aan de activiteiten en straalt dit ook uit.

De Allround medewerker recreatie controleert ter plekke of alle benodigdheden aanwezig zijn. Hij controleert inschrijffijsten voor activiteiten en houdt een deelnemerslijst bij. Hij ontvangt en begeleidt Medewerkers recreatie, artiesten en gasten.

Hij voert tal van recreatieactiviteiten uit voor en met verschillende groepen gasten: kinderen, jongeren, gezinnen, ouderen etc. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten.

Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij past zijn eigen gedrag aan de groep aan en kan met eenieder goed overweg. Bij de uitvoering van recreatieactiviteiten maakt hij gebruik van sport- en spelattributen, geluids-, licht- en videoapparatuur. Hij kan deze apparaten op standaardniveau bedienen.

In de begeleiding van activiteiten instrueert hij gasten m.b.t. de uit te voeren activiteiten, hij let op de veiligheid en houdt toezicht. Indien nodig, demonstreert hij activiteiten en let hij zowel op individueel als op groepsniveau goed op. Hij voert improvisatietoneel op, of voert een show op volgens een vooraf bepaald script. Hij speelt characters en/of vermaakt gasten als mascotte.

De Allround medewerker recreatie houdt de recreatieruimten en omgeving schoon.

#### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een goede en leuke uitvoering van recreatieactiviteiten. Bij problemen of tekorten onderneemt hij direct actie, door het probleem zelf op te lossen of zijn leidinggevende in te schakelen. Bij calamiteiten onderneemt hij direct actie. Hij signaleert problemen en schakelt de juiste personen en instanties in. Hij draagt zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten en bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in. De Allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving.

De Allround medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastgerichte en gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat dezen hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'beleven'.

De Allround medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

#### **Complexiteit**

Van de Allround medewerker recreatie wordt verwacht dat hij in staat is met verschillende groepen gasten om te gaan en onafhankelijk van de groep, gasten vermaakt. Hij moet gasten aanvoelen en zich verplaatsen in de recreatiebeleving van hen. Hij handelt zagezegd te allen tijde als een gangmaker en enthousiasmeert gasten, ook wanneer de doelgroep lastig is, of als hij weinig medewerking krijgt. Dit vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een extraverte houding.

De Allround medewerker recreatie is in staat in te schatten wanneer de consequenties van een bepaalde beslissing, aanpassing of incident zijn bevoegdheden of capaciteiten te boven gaan. In zo'n geval schakelt hij de hulp in van zijn leidinggevende. De Allround medewerker recreatie maakt zich bepaalde activiteiten binnen korte tijd eigen. Hij heeft affiniteit met een groot aantal activiteiten (sport, spel en entertainment) en beheerst een gedeelte hiervan zelf of is bereid deze op (korte) termijn zich eigen te maken.

De houding van de Allround medewerker recreatie is bepalend voor de mate waarin de gast zich op zijn gemak voelt en recreëert. Van de Allround medewerker recreatie wordt dan ook verwacht dat hij zich in zijn omgang met de gast vriendelijk en enthousiast opstelt en zich altijd bewust is van diens bijdrage aan een goede sfeer en de kwaliteit van recreëren van de gast. Dat betekent dat hij in staat

### **Kerntaak 3 Voert recreatieactiviteiten uit**

is om te gaan met klachten en voor zowel de gast als ook voor het bedrijf de meest passende oplossing voor problemen zoekt.

#### **Betrokkenen**

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- leveranciers;
- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.
- extern personeel (waaronder entertainers/acteurs).

#### **(Hulp)middelen**

- inschrijfflijsten;
- computers m.b.t. reserveringen;
- moderne communicatiemiddelen;
- sport- en spelattributen;
- geluids- licht- en videoapparatuur.

#### **Kwaliteit van proces en resultaat**

Gasten beleven voldoening aan de recreatieactiviteiten.

#### **Keuzes en dilemma's**

- bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze/performance weten te kiezen;
- alert zijn op de veiligheid van de gasten bij de uitvoering van de activiteiten;
- zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;
- stoppen of doorgaan indien het duidelijk is dat gasten zich niet (meer) vermaken.

### **Kerntaak 4 Bewaakt de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten**

#### **Proces**

De Allround medewerker recreatie bewaakt de kwaliteit en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij is op de hoogte van kosten en budget (omzet) van recreatieactiviteiten.

Hij plant zijn werkzaamheden zodanig dat hij in staat is deze volgens schema uit te voeren. Hij vraagt om feedback over de uitvoering van werkzaamheden aan zijn collega's en leidinggevende. Hij geeft richtlijnen en instructies aan teamleden en stuurt hulp- en vakantiekrachten aan. Hij verdeelt de werkzaamheden over het team en bewaakt de voortgang van het werk.

De Allround medewerker recreatie motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij controleert of hij zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden goed en correct heeft uitgevoerd en de gasten zich vermaken. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor (technische, logistieke) problemen.

De Allround medewerker recreatie zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden en zijn direct leidinggevende. T.b.v. de evaluatie van activiteiten stelt hij periodieke rapportages op die hij met zijn leidinggevende evalueert. In het bewaken van de voortgang en kwaliteit van de activiteiten maakt hij gebruik van bedrijfsformulieren, rapportages en checklists.

De Allround medewerker recreatie werkt volgens de richtlijnen van ARBO, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent eerste hulp, bedrijfshulpverlening en/of schakelt ambulance of dokter in bij ernstige ongevallen. Hij vult het geldende formulier in (i.v.m. aansprakelijkheid).

<b>Kerntaak 4 Bewaakt de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten</b>
<b>Rol en verantwoordelijkheden</b>
Afhankelijk van het bedrijf is de Allround medewerker recreatie (mede)verantwoordelijk voor de aansturing van het recreatieteam bij activiteiten. Hij begeleidt zijn teamleden waar nodig. Hij is (mede) verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de wensen van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen.
De Allround medewerker recreatie draagt er zorg voor dat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. Hij spreekt anderen aan op onveilig gedrag en meldt dit eventueel bij zijn leidinggevende. Naast de kwaliteit en de veiligheid is de Allround medewerker recreatie (mede) verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering voldoende en/of het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen voordoen, treft hij maatregelen en schakelt indien nodig zijn leidinggevende in.
De Allround medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
<b>Complexiteit</b>
De Allround medewerker recreatie wordt vaak aangesteld als eerste medewerker en in die rol stuurt hij een team (en met name de minder ervaren krachten) bij de uitvoering van activiteiten aan. Van hem wordt verwacht dat hij met mensen van verschillend niveau, achtergrond en karakter omgaat.
De Allround medewerker recreatie voert zelf ook de recreatiewerkzaamheden uit. Tegelijkertijd moet hij het overzicht behouden op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt derhalve verwacht dat hij een goede balans vindt in de uitvoerende taken van hemzelf en aansturende (instruerende) taken naar anderen.
Hij spreekt zijn collega's op een correcte manier aan bij fouten in hun werkzaamheden en bij ongewenst gedrag. Dit laatste geldt ook voor gasten. Hij probeert echter conflicten te vermijden en te zorgen voor een collegiale en prettige sfeer.
<b>Betrokkenen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ collega's;</li> <li>▪ leidinggevende(n).</li> </ul>
<b>(Hulp)middelen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bedrijfsformulieren;</li> <li>▪ rapportages;</li> <li>▪ checklists.</li> </ul>
<b>Kwaliteit van proces en resultaat</b>
Er wordt veilig, efficiënt en volgens bedrijfsinstructies gewerkt. De voortgang en kwaliteit wordt bewaakt en het recreatieteam wordt bij de uitvoering van activiteiten aangestuurd zodat het programma optimaal verloopt.
<b>Keuzes en dilemma's</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ corrigerend optreden versus collegiaal een team aansturen;</li> <li>▪ corrigerend optreden naar gasten bij ongewenst gedrag;</li> <li>▪ tijd besteden aan vragen en begeleiding versus de voortgang van de werkzaamheden of activiteiten.</li> </ul>

#### 4.3. Beroepscompetenties van de Allround medewerker recreatie

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 33 e.v.)

#### 4.4. Vakkennis en vaardigheden van de Allround medewerker recreatie

De Allround medewerker recreatie:

- heeft kennis van doelgroepen, gasttypen, gastgedragingen en gastverwachtingen in recreatie;
- heeft kennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur ten behoeve van recreatieve activiteiten;
- heeft kennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit;
- heeft kennis van het aanbod van en de mogelijkheden binnen de organisatie;
- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving;
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen;

- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's;
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen;
- heeft kennis van het systeem van voorraadbeheer;
- heeft kennis van hygiëne/HACCP;
- heeft kennis van aansprakelijkheid;
- heeft kennis van relevante recreatieve activiteiten in relatie tot zijn werkzaamheden;
- heeft kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de accommodatie;
- heeft kennis van gezond en veilig werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft kennis van didactische vaardigheden en instructie geven past deze toe bij het uitvoeren van recreatieve activiteiten;
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afwikkeling;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast/deelnemer;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- heeft kennis van de activiteiten en begeleidt deze enthousiast en veilig;
- presenteert activiteiten;
- heeft kennis van gebruik en toepassing van social media en internet;
- werkt met veelvoorkomende softwareprogramma's ten behoeve van registratie van gegevens
- communiceert met gasten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken;
- past evaluatievaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- past feedbackvaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- handelt volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken;
- beheerst het omgaan met grensoverschrijdend gedrag;
- neemt klachten aan en verwerkt deze.

#### **4.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Allround medewerker recreatie**

##### **4.5.1. Nederlands**

- luisteren: naar gasten, deelnemers, collega's en leidinggevenden;
- spreken: presenteren van activiteiten, gesprekken voeren, vragen stellen aan gasten/collega's/leidinggevenden en deelnemen aan werkoverleg;
- lezen: informatie, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens.

##### **4.5.2. Moderne vreemde taal**

- Engels en bij voorkeur Duits (of andere vreemde taal) om met buitenlandse gasten eenvoudige gesprekken te voeren.

##### **4.5.3. Rekenvaardigheden**

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten.

## 5. Beroepscompetentieprofiel Leidinggevend medewerker recreatie

### **De kern van het beroep Leidinggevend medewerker recreatie**

*De Leidinggevend medewerker recreatie is een vakbekwaam beroepsbeoefenaar, die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vanuit zijn passie voortdurend gericht is op het creëren van een optimale beleving voor de gasten. Hij treedt daarbij op als gastheer en beantwoordt vragen, geeft informatie, voert gesprekken en doet er alles aan om het de gasten naar het zin te maken. Zijn kerntaken bestaan uit het leidinggeven aan (Allround) medewerkers recreatie om daarmee de werkzaamheden goed en tijdig uit te laten voeren. Tevens stelt de Leidinggevend medewerker plannen op en levert hij een bijdrage aan het recreatiebeleid van het bedrijf. In voorkomende gevallen verricht hij uitvoerend werk bij de frontoffice en maakt hij deel uit van het team dat de recreatieactiviteiten organiseert met als doel om de gasten te vermaken. Hij is verantwoordelijk voor de voortgang en kwaliteit van de activiteiten. In voorkomende gevallen moet hij overleggen met zijn leidinggevende. Zijn professionele houding toont de Leidinggevend medewerker in de recreatie door accuraat en resultaatgericht te werken volgens de door het bedrijf gestelde normen van kwaliteit en veiligheid, waarbij hij zich verder houdt aan de regelgeving van de wet arbo en milieu.*

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- 5.1. Beroepsbeschrijving van de Leidinggevend medewerker recreatie.
- 5.2. Kerntaken van de Leidinggevend medewerker recreatie.
- 5.3. Beroepscompetenties van de Leidinggevend medewerker recreatie.
- 5.4. Vakkennis en vaardigheden van de Leidinggevend medewerker recreatie.
- 5.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Leidinggevend medewerker recreatie.

### **5.1. Beroepsbeschrijving van de Leidinggevend medewerker recreatie**

#### **5.1.1. Werkomgeving**

De Leidinggevend medewerker recreatie is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men Leidinggevend medewerkers recreatie aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven.

In toenemende mate passen bedrijven hun concept aan aan de doelgroep(en) die ze ontvangen. RECRON heeft daarvoor de Nederlandse consument in zeven belevingswerelden beschreven. Zeven leefstijlen die elk hun eigen keuzes maken als het om vakantie in Nederland gaat. De gasten worden centraal gesteld en het is zaak goed te weten wat zij willen. Diversificatie en beleving zijn daarbij van levensbelang voor de branche. Daarbij is de omslag gemaakt van recreëren naar beleven. Hierbij gaat het erom dat de bedrijven goed weten wat de wensen en behoeften van hun doelgroep(en) zijn: Wat willen zij beleven? Waar zijn ze naar op zoek? Waarmee kunnen we hen een onvergetelijke ervaring bezorgen, zodat ze graag terugkomen. Op basis van de beschreven doelgroepen in het Gastenboek verblijfsrecreatie kunnen de bedrijven hun richting bepalen en arrangementen opstellen die passen bij de belevingswereld van de doelgroep(en).

In de grotere bedrijven is veelal een afdeling sport en recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden door een recreatieteam. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door ten minste 1 Allround medewerker recreatie of hoofd recreatie. De Leidinggevend medewerker in de recreatie valt onder de CAO Recreatie.

De Leidinggevend medewerker is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de wensen van de gast en de doelstellingen van de organisatie. Dat wil zeggen dat hij verantwoordelijk is voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieactiviteiten en voorzieningen. Voor de Leidinggevend medewerker recreatie geldt dat hij een belangrijke rol heeft bij de ontvangst, verblijf en vertrek en het entertainen van gasten en bij alle andere frontoffice activiteiten. Hij is mede de gastheer, die werkt aan de beleving van de gasten.

De Leidinggevend medewerker recreatie heeft een aansturende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige



teamleden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden en uitvoering van de activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten. De Leidinggevend medewerker recreatie voert zelf ook recreatieactiviteiten uit.

De Leidinggevend medewerker recreatie draagt zorg voor de afgesproken omzet, is commercieel ingesteld, en draagt binnen vastgestelde richtlijnen de budgettaire verantwoordelijkheid. Deze richtlijnen worden vastgesteld door zijn leidinggevende/manager.

De taakinfilling van de Leidinggevend medewerker recreatie varieert naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. Er is bij met name de grotere parken/campings een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de Leidinggevend medewerker recreatie onderscheidt van het hoofd receptie, hoofd horeca of hoofd techniek en groen.

De werkzaamheden van de Leidinggevend medewerker recreatie bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het aansturen van (recreatie) medewerkers, het samenstellen van activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk.

De Leidinggevend medewerker recreatie moet in staat zijn om te differentiëren. Hij zoekt de balans tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht voor het individu. Tijdens een activiteit houdt hij voortdurend het overzicht en besteedt soms wat extra aandacht aan een deelnemer, zonder dat dit ten koste gaat van de rest van de groep. Afhankelijk van het type organisatie is de Leidinggevend medewerker recreatie inzetbaar op diverse diensten binnen de accommodatie. Van hem wordt verwacht dat hij op al deze plaatsen de standaardhandelingen kan uitvoeren en medewerkers aanstuurt. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit, daarnaast is hij in staat om te gaan met verschillende soorten medewerkers.

De kerntaken van de Leidinggevend medewerker recreatie zijn:

1. Geeft leiding aan (recreatie)medewerkers.
2. Stelt plannen op, plant activiteitenprogramma's levert een bijdrage aan het recreatiebeleid.
3. Voert frontoffice en recreatiewerkzaamheden uit en vermaakt gasten.

### **5.1.2. Typerende beroepshouding**

De Leidinggevend medewerker recreatie is tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden voortdurend gericht op de gast(en) die hij voor zich heeft. Hij moet met passie zorgen voor een optimale beleving, passend bij het concept van het bedrijf. Een praatje maken, vragen beantwoorden of enthousiasmeren zijn daarbij van belang. Uiteraard moet hij daarvoor wel de ruimte krijgen om dat in te vullen. Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de Leidinggevend medewerker recreatie een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedrags- en persoonskenmerken van belang zijn:

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| . gastgericht                   | . enthousiast                           |
| . gastvriendelijk               | . organisatievermogen                   |
| . zelfstandig                   | . initiatief nemen                      |
| . inlevingsvermogen             | . commercieel inzicht                   |
| . dienstverlenend               | . salesgericht                          |
| . representatief                | . verantwoordelijkheidsgevoel           |
| . mondeling uitdrukingsvermogen | . kwaliteitsbewust                      |
| . omgaan met mensen             | . veiligheidsbewust                     |
| . stressbestendig               | . teamspeler; samenwerken met collega's |
| . flexibel                      | . probleemoplossend vermogen            |
| . extravert/gangmaker           | . doorzettingsvermogen                  |
| . leidinggevend vermogen        | . integer                               |
| . besluitvaardig                |   |

### **5.1.3. Loopbaanperspectief**

Voor de Leidinggevend medewerker recreatie bestaan doorstroommogelijkheden naar hoofd recreatie, assistent manager, bedrijfsleider of manager. (N.B. De naamgeving van de functies is binnen de recreatiebedrijven niet altijd eenduidig). Hij kan daarvoor een beroepsopleiding volgen op HBO-niveau of relevante branchecursussen volgen. Daarnaast zal hij de nodige praktijkervaring moeten opdoen.

## 5.2. Kerntaken van de Leidinggevend medewerker recreatie

<b>Kerntaak 1 Geeft leiding aan medewerkers recreatie</b>
<b>Proces</b>
<p>De Leidinggevend medewerker recreatie geeft leiding aan (Allround) medewerkers in de recreatie. Hij geeft instructies aan teamleden, werkt nieuwe medewerkers in, begeleidt stagiaires en stuurt hulp- en vakantiekrachten aan of delegeert dit naar een Allround medewerker recreatie. De Leidinggevend medewerker recreatie verdeelt de werkzaamheden over het team en/of delegeert het maken van dagelijkse werkroosters naar een Allround medewerker recreatie.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie coacht en motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij geeft tips om het werk beter uit te voeren of doet de werkzaamheden voor. Indien nodig, treedt hij corrigerend op naar teamleden. Hij controleert zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden. Hij bewaakt de kwaliteit, de voortgang en het budget van de recreatieactiviteiten. Hij controleert via (korte) gesprekjes of de gasten zich vermaken.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie werkt volgens de richtlijnen van ARBO, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van medewerkers en gasten. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent eerste hulp en/of schakelt ambulance of dokter in bij ernstige ongevallen.</p> <p>Hij zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor (technische, logistieke) problemen. In de dagelijkse leiding voert de Leidinggevend medewerker recreatie ontwikkelgesprekken met zijn teamleden. Periodiek levert hij input, en voert hij (mede) functionerings- en/of beoordelingsgesprekken.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie stelt periodieke evaluatierapportages op die hij met zijn teamleden bespreekt. Op basis hiervan stelt hij (eind)evaluaties samen die hij voorlegt aan zijn leidinggevende/management.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn manager en laat advertenties plaatsen. Hij bepaalt mede de aanname van nieuwe medewerkers en voert hiertoe sollicitatiegesprekken.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie is aanspreekpunt voor klachten van gasten en teamleden en handelt klachten (persoonlijk) af.</p>
<b>Rol en verantwoordelijkheden</b>
<p>De Leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor de aansturing van (Allround) medewerkers en/of andere medewerkers of ingehuurd personeel bij activiteiten. Hij ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de wensen van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen en dat werkzaamheden en activiteiten veilig uitgevoerd worden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering voldoende personeel en voldoende en het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen in de planning of de uitvoering van de werkzaamheden voordoen, treft hij maatregelen en is hij verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem.</p> <p>Bij klachten en calamiteiten is hij aanspreekpunt en onderneemt hij direct actie, hij signaleert problemen en schakelt, indien nodig, de juiste personen en instanties in. Hij is ervoor verantwoordelijk dat de werkzaamheden en activiteiten binnen het daarvoor vastgestelde budget worden uitgevoerd.</p> <p>De Leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, de (afdelings-)manager of directeur.</p>
<b>Complexiteit</b>
<p>Naast de leidinggevende taken voert de Leidinggevend medewerker recreatie zelf ook uitvoerende recreatiewerkzaamheden uit. Tegelijkertijd houdt hij overzicht op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt derhalve verwacht dat hij een goede balans vindt in de uitvoerende en leiding-</p>

### **Kerntaak 1 Geeft leiding aan medewerkers recreatie**

gevende (instruerende) taken. Hij spreekt zijn collega's op een correcte manier aan op hun werk en gedrag, vermijdt hierbij conflicten en zorgt voor een collegiale en prettige werksfeer.

Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt verwacht dat hij met mensen van verschillend niveau, achtergrond en karakter om kan gaan. Dit betekent dat hij de medewerkers duidelijk instrueert en het geduld en de tijd opbrengt om uitleg te geven over de werkwijze en het gewenste resultaat. Hij bewaakt de voortgang en kwaliteit van de verschillende projecten en tegelijkertijd combineert hij deze taak met zijn uitvoerende taken. Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt verwacht dat hij de juiste balans vindt tussen de leidinggevende en uitvoerende taken.

#### **Betrokkenen**

- collega's
- leidinggevende(n);
- extern personeel.

#### **(Hulp)middelen**

- bedrijfsformulieren (urenstaten, materiaalstaten, werkroosters e.d.);
- rapportages;
- arbo-richtlijnen;
- checklists.

#### **Kwaliteit van proces en resultaat**

De voortgang, kwaliteit en budget worden bewaakt. Er wordt veilig, efficiënt en volgens bedrijfsinstructies gewerkt. Medewerkers worden goed aangestuurd en de werksfeer is prettig.

#### **Keuzes en dilemma's**

- corrigerend optreden maar tegelijkertijd collegiaal een team aanvoeren;
- tijd besteden aan vragen/begeleiding zonder werkzaamheden en planning uit oog te verliezen;
- afweging tussen individueel belang en het belang van de accommodatie/bedrijf;
- al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;
- de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn hulp het meest urgent is en daarnaar handelen;
- uitvoerende werkzaamheden uitvoeren en tegelijkertijd toezicht houden en aansturen van medewerkers;
- beschermen en loyaal zijn aan eigen personeel bij klachten van gasten/deelnemers.

### **Kerntaak 2 Stelt plannen op, plant activiteitenprogramma's en levert een bijdrage aan het recreatiebeleid.**

#### **Proces**

De Leidinggevend medewerker recreatie ontwikkelt een jaarlijks activiteitenprogramma of werkt bestaande programma's verder uit. Hij bedenkt en organiseert uiteenlopende recreatieactiviteiten en faciliteiten die zijn toegesneden op diverse groepen gasten. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten.

De Leidinggevend medewerker recreatie ontwikkelt (mede) een visie op het recreatiebeleid van de organisatie en vertaalt dit in een concreet activiteitenplan. Hij spoort behoeften op en speelt hierop in door nieuwe activiteiten te bedenken of het bestaande activiteitenprogramma aan te passen of uit te breiden.

Hij voert evaluatieoverleg met zijn medewerkers en informeert en adviseert zijn leidinggevende of manager, bijvoorbeeld d.m.v. evaluatierapportages over het gevoerde recreatiebeleid. Hij bepaalt (mede) het budget van activiteiten of werkt binnen de bestaande budgettaire richtlijnen van het recreatieplan. Aan de hand van eerdere rapportages/omzetresultaten optimaliseert hij de berekeningen voor nieuwe/bestaande activiteiten. Hierbij berekent hij de kosten (materiaal, personeel e.d.)

## **Kerntaak 2 Stelt plannen op, plant activiteitenprogramma's en levert een bijdrage aan het recreatiebeleid.**

en omzet van activiteiten door. Ten behoeve van de uitvoering van activiteiten vraagt hij offertes aan voor materialen en middelen en bestelt deze tijdig, of roept ze intern af. Hij houdt de voorraad bij, binnen de bestaande budgetrichtlijnen schaft hij nieuwe materialen en middelen aan.

De Leidinggevend medewerker recreatie plant en organiseert ook de dagelijkse recreatieactiviteiten van begin tot einde of delegeert deze werkzaamheden (of onderdelen hiervan) naar de Allround medewerker recreatie. Hij zorgt ervoor dat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en dat alle middelen aanwezig zijn om het werk uit te voeren. Hij neemt nauwgezet de veiligheidsrichtlijnen in acht, plant daartoe bevoegde en voldoende personen bij de activiteiten.

De Leidinggevend medewerker recreatie maakt (of hanteert) draai- en programmaboeken en brengt alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart. Hij controleert de beschikbaarheid van (extern) personeel, waaronder ook entertainers, acteurs e.d. en legt de reserveringen schriftelijk vast. Per activiteit maakt hij een logboek van handelingen die bij de directe voorbereiding dienen plaats te vinden.

De Leidinggevend medewerker recreatie maakt jaarlijkse, maandelijks, wekelijkse en dagelijkse werkschema's en werkroosters voor de bezetting van de medewerkers recreatie en/of recreatie-teams. Hij zorgt t.b.v. de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen zichzelf, zijn collega's, hulpkrachten, zijn leidinggevende en medewerkers van andere betrokken afdelingen.

### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk recreatieplan en activiteitenprogramma dat aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en dat past binnen het budget voor recreatieactiviteiten. Hij is verantwoordelijk voor de omzet van activiteiten en draagt zorg voor een goed en werkbaar rooster. Hij heeft de dagelijkse verantwoordelijkheid over de organisatie van activiteiten en draagt zorg voor voldoende materialen, middelen en faciliteiten.

De Leidinggevend medewerker recreatie zorgt voor input aan zijn leidinggevende en/of manager voor het opstellen van het recreatieplan en het recreatiebeleid.

De Leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, de afdelingsmanager of directeur.

### **Complexiteit**

Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt verwacht dat hij voor verschillende doelgroepen een interessant activiteitenaanbod samenstelt. Hij is derhalve in staat goed aan te voelen en zichzelf op de hoogte te houden wat verschillende typen gasten leuk en interessant vinden. Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt naast creativiteit in het opstellen van een jaarlijks programma ook commercieel inzicht verwacht, zodat het gevoerde beleid een financiële bijdrage levert aan de organisatie. Hij doet op verzoek van directie of management jaarlijks voorstellen voor de begroting. Gedurende het jaar bewaakt hij het budget en houdt hij de opbrengsten van alle afzonderlijke activiteiten in de gaten en berekent deze door naar de totaalomzet van zijn afdeling.

In de praktijk worden door onverwachte situaties, personeelsgebrek (door bijvoorbeeld ziekte), of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht in de geplande organisatie van de recreatieactiviteiten. De Leidinggevend medewerker recreatie zorgt dan ad hoc voor een aanpassing waarbij rekening wordt gehouden met de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden van de Leidinggevend medewerker recreatie. Ook wordt van hem verwacht dat hij de input levert voor en adviseert over het gevoerde recreatiebeleid. Dit vraagt erom dat hij activiteiten evalueert en op basis hiervan nieuwe activiteiten bedenkt of activiteiten aanpast. Dit vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen, om dagelijkse ervaringen te kunnen vertalen naar beleidsmatige aanpassingen. Hij signaleert behoeften van de gasten en probeert dit eventueel d.m.v. (lokale of regionale) samenwerkingsverbanden met andere bedrijven te realiseren. Hierbij houdt hij overzicht over welke recreatieactiviteiten aangeboden worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe trends en ontwikkelingen.

## **Kerntaak 2 Stelt plannen op, plant activiteitenprogramma's en levert een bijdrage aan het recreatiebeleid.**

### **Betrokkenen**

- gasten;
- collega's
- leidinggevende(n);
- extern personeel;
- leveranciers.

### **(Hulp)middelen**

- recreatieplan;
- draaiboeken en programmaboeken;
- bedrijfsformulieren (werkroosters, materialenstaten e.d.).

### **Kwaliteit van proces en resultaat**

Er is een activiteitenprogramma ontwikkeld dat aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en voldoet aan de wensen en behoeften van gasten. De recreatieactiviteiten zijn goed georganiseerd en voorbereid. De benodigde materialen, middelen en mensen zijn aanwezig.

### **Keuzes en dilemma's**

- confrontatie met personeelstekort en het handhaven van kwaliteit en veiligheid van de activiteiten;
- personeelstekort, de gevolgen voor de planning en de keus voor het al of niet doorgaan van de activiteit;
- nieuwe activiteiten introduceren of het bestaande aanbod handhaven;
- afweging maken voor de keuze van activiteiten bij overschrijding van het budget;
- meer of minder medewerkers inplannen bij activiteiten om kosten te besparen (veiligheid versus kostenbesparing).

## **Kerntaak 3 Voert frontoffice- en recreatiewerkzaamheden uit**

### **Proces**

De Leidinggevend medewerker recreatie treedt op als gastheer. Hij zorgt voor een prettige ontvangst van gasten en doet er samen met de medewerkers alles aan dat de gasten zich vermaken. De Leidinggevend medewerker recreatie beantwoordt vragen van gasten, verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve faciliteiten die het bedrijf en/of omgeving biedt. Hij staat de gast in het Nederlands, Engels of een andere vreemde taal (bij voorkeur Duits of Frans of een andere vreemde taal) te woord, afhankelijk van de wensen en achtergrond van de gasten.

De Leidinggevend medewerker recreatie verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen en voert de hierbij behorende baliewerkzaamheden uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijving van activiteiten. Bij het verhuren en verkopen van materialen houdt de Leidinggevend medewerker recreatie de voorraad op peil. Hij bestelt, volgens bedrijfsrichtlijnen, de materialen en voert (eenvoudige) administratie handelingen uit (houdt logboek bij e.d.).

De Leidinggevend medewerker recreatie begeleidt activiteiten en vermaakt gasten. Hij is een gangmaker, enthousiasmeert gasten en voelt aan waar gasten behoefte aan hebben en wat zij leuk vinden. Hij beleeft plezier aan de activiteiten en straalt dit ook uit. Hij voert tal van recreatie-activiteiten uit voor en met verschillende groepen gasten: kinderen, jongeren, gezinnen, ouderen etc. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten. Hij presenteert activiteiten en motiveert gasten om mee te doen. Hij past zijn eigen gedrag aan de gasten aan en is in staat met eenieder goed overweg te gaan. Hij ontvangt artiesten en gasten en geeft (in de uitvoering van recreatiewerkzaamheden en activiteiten) leiding aan (Allround) recreatiemedewerkers, medewerkers van andere afdelingen, artiesten en gasten.

In de begeleiding van activiteiten instrueert hij gasten m.b.t. de uit te voeren activiteiten, hij let op de veiligheid en houdt toezicht. Indien nodig demonstreert hij activiteiten en let hij zowel op indivi-

### **Kerntaak 3 Voert frontoffice- en recreatiewerkzaamheden uit**

duel als op groepsniveau goed op. Hij voert improvisatietoneel op, of voert een show op volgens een vooraf bepaald script. Hij speelt characters en/of vermaakt gasten.

De Leidinggevend medewerker recreatie is een centraal aanspreekpunt voor problemen en klachten. Hij let naast de veiligheid van gasten, op de bewaking van (persoonlijke) eigendommen en de veiligheid van de omgeving. Indien nodig verleent de Leidinggevend medewerker recreatie eerste hulp.

#### **Rol en verantwoordelijkheden**

De Leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van gasten, een goede en leuke uitvoering van recreatieactiviteiten en speelt een sleutelrol in de informatieverschaffing, het aanbieden en afhandelen van recreatieactiviteiten, maar ook voor het oplossen van problemen of klachten. Hij heeft een aansturende rol ten opzichte van (Allround) medewerkers recreatie en minder ervaren krachten (vakantiekrachten e.d.) en is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van werkzaamheden en activiteiten.

De Leidinggevend medewerker recreatie heeft naast het verschaffen van informatie en begeleiden van activiteiten ook een commerciële verantwoordelijkheid naar de eigen organisatie. Daarnaast draagt hij zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten en bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in.

De Leidinggevend medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastgerichte en gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat dezen hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'beleven'.

De Leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving.

De Leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende of manager.

#### **Complexiteit**

De Leidinggevend medewerker recreatie fungeert als het visitekaartje van het bedrijf en draagt in grote mate bij aan het imago van het bedrijf. Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt verwacht dat hij met verschillende groepen gasten om gaat en de gasten vermaakt. Hij voelt wensen van gasten aan en verplaatst zich in de recreatiebeleving van hen. Hij handelt zagezegd te allen tijde als een gangmaker zijn en enthousiasmeert gasten, ook wanneer de doelgroep lastig is, of als hij weinig medewerking krijgt. Dit vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een extraverte houding.

De Leidinggevend medewerker recreatie werkt in een commerciële omgeving. Van hem wordt verwacht dat hij commerciële belangen niet uit het oog verliest, en zich bewust is van het feit dat zijn houding bijdraagt aan het imago van het bedrijf. Hij zorgt ervoor dat hij gasten attendeert op activiteiten en diensten en zo een bijdrage levert aan de omzet van de organisatie.

Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaardhandelingen en/of vastgelegde procedures betreft, krijgt de leidinggevend medewerker recreatie ook te maken met onverwachte situaties, zoals klachten, veiligheid, agressie etc. Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt verwacht dat hij snel en daadkrachtig optreedt.

De houding van de Leidinggevend medewerker recreatie is bepalend voor de mate waarin de gast zich op zijn gemak voelt en recreëert. Van de Leidinggevend medewerker recreatie wordt dan ook verwacht dat hij zich in zijn omgang met de gast vriendelijk en enthousiast opstelt en zich altijd bewust is van diens bijdrage aan een goede sfeer en de kwaliteit van recreëren van de gast. Dat betekent dat hij in staat is om te gaan met klachten en voor zowel de gast als ook voor het bedrijf de meest passende oplossing voor problemen zoekt.

#### **Betrokkenen**

- gasten;
- collega's
- leidinggevende(n);
- andere disciplines binnen het bedrijf;
- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.;
- leveranciers;
- extern personeel (waaronder entertainers/acteurs).

<b>(Hulp)middelen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ moderne communicatiemiddelen;</li> <li>▪ reserverings- of boekingsystemen;</li> <li>▪ kassasystemen, inschrijflijsten;</li> <li>▪ computers m.b.t. reserveringen;</li> <li>▪ sport- en spelattributen;</li> <li>▪ geluids- licht- en videoapparatuur.</li> </ul>
<b>Kwaliteit van proces en resultaat</b>
Gasten zijn goed geïnformeerd. De veiligheid van gasten, collega's en omgeving wordt gewaarborgd. Gasten zijn geattendeerd op recreatieactiviteiten en producten. Gasten beleven plezier aan de recreatieactiviteiten. Er is een bijdrage geleverd aan een positief imago van de organisatie.
<b>Keuzes en dilemma's</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rekening houden met wensen van gasten in relatie tot de bedrijfsbelangen;</li> <li>▪ alert zijn op de veiligheid van de gasten bij de uitvoering van de activiteiten;</li> <li>▪ zelf hulp verlenen of de hulp van anderen inschakelen (collega's, omstanders, familie/vrienden van de gast);</li> <li>▪ al dan niet ingrijpen bij onveilige situaties of als iemand de regels overtreedt. Hij moet dan het moment en de wijze van handelen inschatten;</li> <li>▪ de juiste prioriteiten stellen, daar tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden door diverse collega's en gasten een beroep op hem wordt gedaan. Hij moet inschatten waar zijn assistentie het meest urgent is en daarnaar handelen;</li> <li>▪ bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze/performance weten te kiezen;</li> <li>▪ stoppen of doorgaan indien het duidelijk is dat gasten zich niet (meer) vermaken.</li> </ul>

### 5.3. Beroepscompetenties van de Leidinggevend medewerker recreatie

Zie de set beroepscompetenties in hoofdstuk 6 (pag. 33 e.v.).

### 5.4. Vakkennis en vaardigheden van de Leidinggevend medewerker recreatie

De Leidinggevend medewerker recreatie:

- heeft brede kennis van doelgroepen, gasttypen, gastgedragingen en gastverwachtingen in recreatie;
- heeft brede kennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur ten behoeve van recreatieve activiteiten;
- heeft brede kennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit;
- heeft brede kennis van het aanbod van en de mogelijkheden binnen de organisatie;
- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving;
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen;
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's;
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft brede kennis van relevante recreatieve activiteiten in relatie tot zijn werkzaamheden;
- heeft brede kennis van het toezicht-, calamiteiten- en ontruimingsplan van de accommodatie;
- heeft brede kennis van het systeem van voorraadbeheer;
- heeft kennis van hygiëne/HACCP;
- heeft kennis van de cao en arbeidsvoorwaarden;
- heeft kennis van aansprakelijkheid;
- heeft brede kennis van gezond en veilig werken voor wat betreft eigen functioneren;
- heeft kennis van didactische vaardigheden en instructie geven past deze toe bij het uitvoeren van recreatieve activiteiten;
- heeft kennis van processen die leiden tot administratieve en financiële afwikkeling; heeft kennis van het ondernemingsplan en de bedrijfsdoelstellingen;
- heeft kennis van het aannamebeleid van het bedrijf;
- observeert gedrag van gasten om informatie te verzamelen, o.a. over de tevredenheid en het vaardigheidsniveau van de gast/deelnemer;
- beheerst eerste hulpverlening en reanimatie;
- heeft kennis van de activiteiten en begeleidt deze enthousiast en veilig;
- presenteert activiteiten;
- heeft kennis van gebruik en toepassing van social media en internet;
- werkt met veelvoorkomende softwareprogramma's ten behoeve van registratie van gegevens
- heeft kennis van en past diverse gesprekstechnieken toe;
- heeft kennis van en past marketingtechnieken toe;

- heeft kennis van en stelt operationeel plan op;
- stelt de agenda voor een vergadering op;
- zit het werkoverleg voor;
- stelt een SWOT-analyse;
- interpreteert financiële overzichten;
- communiceert met gasten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken;
- past evaluatievaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- past feedbackvaardigheden toe in relatie tot zijn werkzaamheden;
- handelt volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken;
- beheerst het omgaan met grensoverschrijdend gedrag;
- neemt klachten aan en verwerkt deze.

## **5.5. Taal- en rekenvaardigheden van de Leidinggevend medewerker recreatie**

### **5.5.1. Nederlands**

- luisteren: naar gasten, deelnemers, collega's en leidinggevenden;
- spreken: presenteren van activiteiten, gesprekken voeren, vragen stellen aan gasten/collega's/leidinggevenden en deelnemen aan werkoverleg en vergaderingen;
- lezen: informatie, vakbladen, plannen, instructies, gebruiksaanwijzingen;
- schrijven: invullen formulieren, registreren gegevens, maken van plannen en programma's.

### **5.5.2. Moderne vreemde taal**

- Engels en bij voorkeur Duits (of andere vreemde taal) om met buitenlandse gasten eenvoudige gesprekken te voeren.

### **5.5.3. Rekenvaardigheden**

- getallen, hoeveelheden, verhoudingen, procenten, gewichten en inhoudsmaten;
- opstellen van begrotingen;
- opstellen kosten- en batenanalyse op;
- bewaken van budgetten.





<b>Beroepscompetentie 1.</b>	<b>Gastheerrol vervullen</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze de rol van gastheer te vervullen, zodat de gasten zich op hun gemak voelen.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Begroet de gast hartelijk en staat de gast vriendelijk te woord, zowel bij ontvangst, verblijf als vertrek.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Stelt zich representatief op naar de gast en handelt als het visitekaartje van het bedrijf.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Achterhaalt proactief wensen en behoeften van de gast en anticipeert hierop.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Luistert naar de gast, vraagt door en geeft duidelijke antwoorden.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Verschaft informatie aan de gasten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Schrijft gasten in- en uit (bij aankomst, vertrek en activiteiten) volgens bedrijfsrichtlijnen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Voert eenvoudige baliewerkzaamheden uit, zoals boekingen, reserveringen en telefonische informatieaanvragen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Bedient de computer m.b.t. reserveringen, inschrijvingen en activiteiten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Reageert adequaat op wensen of klachten van de gasten, helpt of verwijst door naar de juiste persoon.	<b>x</b>		
	Reageert adequaat op wensen of klachten van gasten, helpt of neemt in overeenstemming met de bedrijfsrichtlijnen de daarbij passende maatregelen.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De gastheerrol is ingevuld en de gasten tonen zich tevreden.			

<b>Beroepscompetentie 2.</b>	<b>Bijdrage leveren aan gastbeleving</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze een bijdrage te leveren aan de gastbeleving.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Creëert een beleving voor de gast.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Vertaalt het belevingsconcept van het bedrijf naar (eigen) concreet gedrag.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Thematischeert een aanbod.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Creëert sfeer behorend bij het thema.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Creëert interactie met en voor de gasten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Speelt proactie in op de behoeften en wensen van de gasten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Handelt functieoverschrijdend ten behoeve van de gastbeleving.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Er is een bijdrage geleverd aan de gastbeleving.			

<b>Beroepscompetentie 3.</b>	<b>Omgaan met verschillende groepen gasten</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze met verschillende groepen gasten om te gaan.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Toont zich een aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op.	x	x	x
	Begeleidt gasten, van jong tot oud bij de recreatieactiviteiten.	x	x	x
	Verplaatst zich in de belevingswereld van verschillende groepen gasten.	x	x	x
	Past zijn eigen gedrag aan de doelgroep aan.	x	x	x
	Spreekt correct Nederlands.	x	x	x
	Spreekt correct Engels en/of een tweede vreemde taal.		x	x
	Heeft mensenkennis, kan het 'niveau' van gasten inschatten en hen op hun eigen niveau aanspreken.	x	x	x
	Reageert adequaat op wensen of klachten van de gasten, helpt of verwijst door naar de juiste persoon	x		
	Reageert adequaat op wensen of klachten van gasten, helpt of neemt in overeenstemming met de bedrijfsrichtlijnen de daarbij passende maatregelen.		x	x
	Blijft kalm en beheerst bij agressie van gasten.	x	x	x
	Stelt zich representatief op naar gasten, handelt als het visitekaartje van de accommodatie.	x	x	x
<b>Resultaat</b>	Het contact met de gasten verloopt naar wens en de gasten tonen zich tevreden.			

<b>Beroepscompetentie 4.</b>	<b>Werken volgens voorschriften m.b.t. ARBO, veiligheid en milieu</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze zijn werkzaamheden uit te voeren aan de hand van voorschriften en regelgeving t.a.v. ARBO, veiligheid en milieu.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Ziet toe op het veilig gebruik van faciliteiten.	x	x	x
	Controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten.	x	x	x
	Voert controle uit op hygiëne en leeft de hygiëneregels nauwgezet na.	x	x	x
	Attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag.	x	x	x
	Neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten en collega's.	x	x	x
	Signaleert mogelijk onveilige situaties, storingen, defecten, schakelt indien nodig de technische dienst, beveiliging, of zijn leidinggevende in.	x	x	x
	Treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, blijft kalm en beheerst.	x	x	x
	Stelt zich op de hoogte van (wijzigingen in) wet- en regelgeving.		x	x
	Gebruikt de noodzakelijke communicatiemiddelen.	x	x	x
	Controleert de naleving van ARBO-wetgeving.			x
<b>Resultaat</b>	Er wordt veilig gewerkt en de veiligheid van omgeving, gasten en collega's wordt gewaarborgd.			

<b>Beroepscompetentie 5.</b>	<b>Eerste hulp bij ongelukken verlenen</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Verleent eerste hulp bij ongelukken.	x	x	x
	Let bij wondverzorging op de hygiëne en voorkomt infecties.	x	x	x
	Anticipeert op mogelijk besmettingsgevaar, houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten.	x	x	x
	Verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijv. reanimatie).	x	x	x
	Informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, zijn direct leidinggevende en/of hulpdiensten (dokter, ambulance).	x	x	x
	Werkt mee bij calamiteiten conform calamiteitenplan.	x	x	x
	Delegeert werkzaamheden zodat panieksituaties worden voorkomen, zorgt er voor dat er iemand is om de omstanders op afstand te houden en dat het toezicht gehandhaafd blijft.		x	x
	Vult het ongevallenformulier (in samenspraak met de direct leidinggevende zeer nauwkeurig in.		x	x
	Informeert de familie/vrienden/bekenden van het slachtoffer over (de ernst van) de situatie.			x
<b>Resultaat</b>	Er wordt eerste hulp bij ongelukken verleend en alle incidenten zijn geregistreerd.			

<b>Beroepscompetentie 6.</b>	<b>Samenwerken met collega's</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevenden om gezamenlijk de doelstellingen van het bedrijf te realiseren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevenden.	x	x	x
	Draagt bij aan een positieve werksfeer.	x	x	x
	Toont interesse in het werk van collega's.	x	x	x
	Overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden.	x	x	x
	Stelt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is.	x	x	x
	Stelt zich flexibel op, is bereid om ook collega's van andere afdelingen (receptie, horeca) een handje te helpen.	x	x	x
	Luistert naar instructies van de direct leidinggevende en volgt deze op.	x	x	x
	Staat open voor kritiek en aanwijzingen.	x	x	x
<b>Resultaat</b>	Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt.			

<b>Beroepscompetentie 7.</b>	<b>Onderhouden van een professionele werkrelatie met de organisatie</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden om deze optimaal te laten functioneren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Kent zijn plaats en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Geeft kennis en ervaring een plaats in de eigen taakuitvoering.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont een kritische instelling t.a.v. van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Onderneemt activiteiten om zijn werkwijze te verbeteren.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont initiatief door (praktische) voorstellen in te brengen om bijv. het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont zich bereid tot overwerk en is bereid om op wisselende tijden te werken.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont begrip en respect voor de beslissingen die in de organisatie worden genomen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. eigen functie.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Begrijpt welke rol financiële overwegingen spelen bij beslissingen (b.v. om bij onvoldoende deelname) 2 groepen deelnemers samen te voegen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont inzet en motivatie bij de uitvoering van de werkzaamheden.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Neemt deel aan bijscholing.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Er wordt een bijdrage geleverd om de organisatie optimaal te laten functioneren.			

<b>Beroepscompetentie 8.</b>	<b>Ruimten en omgeving schoonhouden</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de receptie, recreatieruimten en omgeving schoon zijn.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Maakt de ruimten schoon conform het schoonmaakplan, gebruikt hiervoor de juiste middelen en hulpmiddelen/ machines.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Signaleert wanneer extraschoonmaakwerkzaamheden vereist zijn en geeft dit door aan de verantwoordelijke.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Ruimt zwerfafval op.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Werkt netjes en nauwkeurig.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Zorgt ervoor dat de ruimten waar gasten verblijven altijd schoon zijn.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Signaleert mankementen, repareert deze of geeft dit door aan de verantwoordelijke persoon.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De receptie, recreatieruimten en omgeving zijn schoon en veilig.			

<b>Beroepscompetentie 9.</b>	<b>Vorbereiden van recreatieactiviteiten</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze recreatieactiviteiten voor te bereiden.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Inventariseert, in overleg met collega's, welke voorbereidingen getroffen moeten worden.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Bereidt de activiteiten op praktische wijze voor, reserveert bijv. materialen en middelen (muziekinstallatie, sport en spelattributen etc.).	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Treft tijdig de nodige voorzieningen en zet de benodigde materialen en middelen gereed.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Werkt praktisch, zet alle spullen op de juiste plaats.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Treft alle voorbereidende werkzaamheden t.b.v. zichzelf, zoals kleding, schmink etc.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Promoot activiteiten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Verspreidt bijv. flyers en brochures om gasten te attenderen op activiteiten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont een actieve houding, denkt mee en neemt zelf initiatieven in de voorbereiding.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Lost praktische problemen op efficiënte wijze op, stemt af met collega's.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de direct leidinggevende.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De voorbereidingen voor de recreatieactiviteiten zijn gerealiseerd. De materialen en middelen staan tijdig op de juiste plek gereed.			

<b>Beroepscompetentie 10.</b>	<b>Bijdrage leveren aan recreatieplan</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan het recreatieplan om het activiteitenprogramma te optimaliseren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Bepaalt (mede) de doelstellingen van recreatieactiviteiten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Voert overleg en geeft input voor het recreatiebeleid aan zijn leidinggevende.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe recreatieactiviteiten te bedenken.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Evalueert activiteiten en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer moeten worden uitgevoerd.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont initiatief en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor activiteiten en evenementen in te brengen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Bedenkt acties om de omzet en deelname aan activiteiten te verhogen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Houdt zich op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont abstractievermogen om dagelijkse ervaringen te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Er is een inhoudelijke bijdrage aan het recreatieplan geleverd.			

<b>Beroepscompetentie 11.</b>	<b>Aansturen van medewerkers</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze medewerkers aan te sturen zodat de werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitsrichtlijnen en volgens planning verlopen.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Beheersingscriteria gericht op het proces</b>	Geeft duidelijke werkinstructies aan collega's over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en kwaliteit.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Geeft aanwijzingen, controleert het werk en geeft de (nieuwe) medewerkers langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Stimuleert medewerkers om gasten te vermaken en ze tot een optimale prestatie te begeleiden.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Spreekt collega's aan op onveilig en ongezond gedrag, corrigeert en ziet er op toe dat volgens de veiligheids- en ARBO-regels gewerkt wordt.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Verstrekt relevante info voor functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken aan de direct leidinggevende.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De medewerkers zijn goed geïnstrueerd.			

<b>Beroepscompetentie 12.</b>	<b>Verhuren en verkopen van recreatieactiviteiten en producten</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze recreatieactiviteiten en producten te verhuren en verkopen zodat hij een bijdrage levert aan de commerciële doelstellingen van de organisatie</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Informeert gasten over het aanbod (assortiment van recreatieve artikelen, activiteiten en faciliteiten).	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Attendeert gasten op recreatieve voorzieningen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Attendeert gasten op acties en evenementen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Voelt de gast aan, achterhaalt de behoeften en bepaalt de huur- of koopbehoefte.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Geeft (gast)gericht advies en overtuigt gasten artikelen te huren of kopen, rekening houdend met de wensen van de gast.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Houdt dagopbrengsten bij en draagt deze af.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Stelt facturen op en neemt betalingen in ontvangst.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Bedient de computer m.b.t. verkoop/verhuur van middelen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Voert administratie m.b.t. voorraad (logboek etc.).		<b>x</b>	<b>x</b>
	Houdt de voorraad op peil, bestelt indien noodzakelijk materialen volgens bedrijfsrichtlijnen.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De recreatieactiviteiten en producten worden verkocht en verhuurd.			

<b>Beroepscompetentie 13.</b>	<b>Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze recreatieactiviteiten te organiseren en uit te werken passend binnen het recreatieplan zodat een aantrekkelijk en goed afgestemd programma aan gasten wordt aangeboden.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Stelt het (dagelijks/wekelijks/maandelijks) programma van recreatieactiviteiten vast.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Levert input over de mogelijke uitvoeringsmethoden en aanpak van recreatieactiviteiten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Maakt een planning voor de uitvoering van activiteiten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Levert creatieve input voor verhaallijnen voor optredens/typetjes/ improvisatietoneel.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Ontwikkelt informatiemateriaal (bijv. flyers en brochures) om gasten te informeren en attenderen op activiteiten.			<b>x</b>
	Draagt zorg voor de verspreiding van flyers en brochures om gasten te attenderen op activiteiten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Promoot activiteiten, benadert gasten actief voor specifieke activiteiten.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Er wordt een aantrekkelijk, afgestemd recreatieprogramma aangeboden waar gasten van op de hoogte zijn.			

<b>Beroepscompetentie 14.</b>	<b>Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze materialen, middelen en faciliteiten t.b.v. recreatieactiviteiten te organiseren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Controleert bij de planning van de activiteiten de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Controleert alle materialen, zoals sport- en spelattributen en zorgt ervoor dat alleen veilig en goedgekeurd materiaal wordt gebruikt.			<b>x</b>
	Geeft duidelijke instructies aan medewerkers m.b.t. tot de activiteiten, verwachtingen en gewenste resultaat.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Coördineert de bouw van de locatie van de activiteit op, bouwt bijvoorbeeld een klein decor op.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Reserveert materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, licht- en audiosystemen, sport- en spelattributen etc.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont stressbestendigheid.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Bestelt materialen en/of middelen of roept ze af volgens geldende bedrijfsrichtlijnen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Verdeelt de werkzaamheden over de afzonderlijke medewerkers.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De activiteiten zijn georganiseerd.			



<b>Beroepscompetentie 15.</b>	<b>Begeleiden van activiteiten</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze recreatieactiviteiten te begeleiden zodat gasten goed geïnstrueerd worden en zich vermaken.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Controleert de omgeving.	x	x	x
	Zorgt bij aanvang van activiteiten dat draaiboeken en bedrijfsrichtlijnen aanwezig zijn.		x	x
	Zorgt ervoor dat de medewerkers/hulpkrachten bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen.	x	x	x
	Controleert inschrijflijsten, houdt de deelnemerslijst bij.	x	x	x
	Neemt entreegelden in ontvangst.	x	x	x
	Controleert aanwezigheid en kwaliteit van sport- en spelattributen, licht, geluid en video- en audioapparatuur.	x	x	x
	Stelt zich informeel, op een vriendelijke wijze aan de gasten voor.	x	x	x
	Geeft duidelijke instructies bij recreatieactiviteiten.	x	x	x
	Straalt vertrouwen uit en geeft een ieder uit de groep aandacht.	x	x	x
	Past zijn gedrag aan de groep gasten aan.	x	x	x
	Durft zowel een klein als groot publiek aan te spreken en te vermaken.	x	x	x
	Maakt een inschatting van het publiek, bepaalt hoe het beste met het publiek kan worden omgegaan.	x	x	x
	Signaleert wanneer iemand het niveau van de activiteit niet aankan en zoekt hiervoor - in overleg - een oplossing.	x	x	x
	Legt alles vriendelijk en duidelijk uit of demonstreert de activiteit aan de gasten.	x	x	x
	Overtuigt mensen van hun eigen kunnen, trekt ze over de drempel.	x	x	x
	Maakt grapjes of verzint ludieke acties en motiveert gasten om ze tot een optimale prestatie te bewegen.	x	x	x
	Signaleert ongenoegen en switcht tijdig van activiteit of past de activiteit aan.	x	x	x
Registreert relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren zodat de interne bedrijfsadministratie klopt.	x	x	x	
<b>Resultaat</b>	Begeleiding voor gasten, tevreden deelnemers.			

<b>Beroepscompetentie 16.</b>	<b>Kwaliteit van recreatieactiviteiten bewaken</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van de recreatieactiviteiten te bewaken zodat de activiteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, wensen van de gasten en de bedrijfsvoorschriften.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Zorgt ervoor dat de medewerkers/hulpkrachten bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Houdt zich op de hoogte van de geldende kwaliteitsnormen en wettelijke voorschriften.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Toont kwaliteitsbewustzijn door te bepalen of de uitgevoerde recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, bedrijfsvoorschriften en wensen van de gasten.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn medewerkers.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Controleert op vakkundig wijze of het programma voldoet aan de wensen van de gasten en bedrijfsrichtlijnen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Peilt de reacties van gasten, vraagt hen of ze de activiteiten als leuk hebben ervaren.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Schakelt bij twijfels over de kwaliteit zijn direct leidinggevende in.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen en spreekt collega's hierop aan.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen, spreekt medewerkers hierop aan en neemt verbetermaatregelen		<b>x</b>	<b>x</b>
	Evalueert de uitvoering van de werkzaamheden na afloop in werkbesprekingen		<b>x</b>	<b>x</b>
	<b>Resultaat</b>	De kwaliteit van het recreatieprogramma en de activiteiten wordt bewaakt.		

<b>Beroepscompetentie 17.</b>	<b>Leiding geven aan (recreatie)medewerkers</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze leiding te geven aan (Allround) medewerkers zodat deze goed geïnstrueerd zijn en er een prettige werksfeer is gecreëerd.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Geeft duidelijke werkinstructies, aanwijzingen, uitleg en tips over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en de kwaliteit.			<b>x</b>
	Fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak voor medewerkers.			<b>x</b>
	Stuurt (nieuwe) medewerkers aan, door het werk voor te doen en uit te leggen, geeft aanwijzingen, controleert en geeft de (nieuwe) medewerker langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk.			<b>x</b>
	Combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken.			<b>x</b>
	Behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering.			<b>x</b>
	Motiveert en stimuleert medewerkers om gasten vriendelijk te behandelen en te vermaken.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Motiveert en stimuleert medewerkers om ze naar een optimale prestatie te begeleiden.			<b>x</b>
	Geeft aandacht en feed back aan alle medewerkers waarvoor hij verantwoordelijk is.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Spreekt collega's aan op fouten en onveilig en ongezond gedrag en zoekt naar oplossingen om fouten te controleren.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Voert formele gesprekken met medewerkers.			<b>x</b>
	Levert informatie t.b.v. de beoordelingsgesprekken aan de direct leidinggevende			<b>x</b>
	<b>Resultaat</b>	De medewerkers zijn geïnstrueerd. Er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen en de werksfeer is prettig.		

<b>Beroepscompetentie 18.</b>	<b>Ontwikkelen van activiteitenprogramma t.b.v. het recreatieplan</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze een activiteitenprogramma t.b.v. een recreatieplan samen te stellen en daarmee de ondernemingsdoelen te realiseren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Bepaalt de doelstelling van recreatieactiviteiten.			<b>x</b>
	Levert input voor de visie voor de recreatie.			<b>x</b>
	Kent de behoeften van gasten en speelt hierop in bij het samenstellen van het recreatieprogramma.			<b>x</b>
	Voert periodiek overleg met medewerkers en management over het gevoerde recreatiebeleid en verwerkt dit in het activiteitenprogramma en het recreatieplan.			<b>x</b>
	Stelt op inventieve wijze een activiteitenprogramma samen op basis van bestaande en/of nieuwe activiteiten.			<b>x</b>
	Toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe recreatieactiviteiten te bedenken en uit te werken.			<b>x</b>
	Stelt (globaal) de begroting van activiteiten samen en levert de input aan zijn leidinggevende.			<b>x</b>
	Stelt aan de hand van de begroting het activiteitenprogramma en recreatieplan vast.			<b>x</b>
	Maakt evaluatierapportages, evalueert activiteiten en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer moeten worden uitgevoerd.			<b>x</b>
	Toont initiatief en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor activiteiten en evenementen in te brengen.			<b>x</b>
	Bedenkt acties en werkt deze uit om de deelname aan activiteiten en de omzet te verhogen.			<b>x</b>
	Houdt zich op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen.			<b>x</b>
	Toont abstractievermogen om dagelijkse ervaringen te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen.			<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Er is een activiteitenprogramma en recreatieplan samengesteld dat voldoet aan de doelstellingen van de onderneming en de behoeften van gasten.			

<b>Beroepscompetentie 19.</b>	<b>Budget en begroting bewaken</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze het budget van de afdeling te bewaken en activiteiten binnen de begroting uit te voeren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Houdt de administratie nauwkeurig bij, verwerkt o.a. urenregistratie, materiaalstaten, leveringsbonnen, verkoop- en verhuuropbrengsten e.d.			<b>x</b>
	Archiveert en documenteert zorgvuldig gegevens m.b.t. activiteiten, financiën en personeel.			<b>x</b>
	Gebruikt de noodzakelijke de noodzakelijke communicatiemiddelen.			<b>x</b>
	Bewaakt de financiële voortgang van de afdeling en signaleert tijdig knelpunten.			<b>x</b>
	Informeert zijn leidinggevende bij dreigende overschrijding van de begroting en neemt in overleg passende maatregelen.			<b>x</b>
	Maakt 'nacalculaties' op basis van de gemaakte kosten van activiteiten.			<b>x</b>
	Controleert het budget door de nacalculatie te vergelijken met de opbrengsten van activiteiten.			<b>x</b>
	Brengt verbetervoorstellen in om de kosten van activiteiten terug te dringen zonder de kwaliteit of veiligheid in gevaar te brengen.			<b>x</b>
	Controleert of de vastgestelde huur- en verkoop-prijzen sluitend zijn binnen de begroting.			<b>x</b>
	Berekent de prijsstelling van arrangementen door in de begroting van de afdeling.			<b>x</b>
	Past kostenbesparende maatregelen toe.			<b>x</b>
	Onderneemt aanvullende activiteiten om de opbrengsten van de afdeling te verhogen.			<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Het budget en de begroting zijn bewaakt passend binnen de ondernemingsdoelen.			

<b>Beroepscompetentie 20.</b>	<b>Klachten afhandelen</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze klachten af te handelen, zodat er een passende oplossing wordt aangeboden die aan de belangen van het bedrijf en de gastbeleving tegemoet komt.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Behandelt als centraal aanspreekpunt klachten van gasten.	<b>x</b>	<b>x</b>	
	Verwijst in voorkomende gevallen, volgens de bedrijfsrichtlijnen, gasten door naar de juiste verantwoordelijke.	<b>x</b>	<b>x</b>	
	Voorkomt klachten door in de voorbereiding en organisatie personeel goed te instrueren en de werkzaamheden goed te organiseren.			<b>x</b>
	Neemt de klacht in ontvangst, toont begrip voor de situatie van de gast en maakt verslag van de klacht.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Schat in wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht, en onderneemt actie.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Benadert de gast op nette en rustige wijze en geeft duidelijke uitleg over de oorzaak van het probleem, neemt passende en gastvriendelijke maatregelen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De oorzaak van de klacht is achterhaald. De gast heeft een passende oplossing en herstelt de gastbeleving.			

<b>Beroepscompetentie 21.</b>	<b>Plannen van personeel</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze personeel in te plannen. Zodat dit efficiënt wordt ingezet en de medewerkers afwisselende werkzaamheden uitvoeren.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	maakt gebruik van activiteitenplanning(en), houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met externe factoren, zoals drukte, weersomstandigheden, vakantie e.d.			<b>x</b>
	controleert bij de planning van de activiteiten de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders			<b>x</b>
	overlegt en bespreekt de personeelsplanning van de dagelijkse en wekelijkse activiteiten met de betrokken medewerkers,			<b>x</b>
	verdeelt de werkzaamheden over de medewerkers			<b>x</b>
	toont stressbestendigheid			<b>x</b>
	zorgt bij onverwachte uitval van personeel voor vervanging			<b>x</b>
	delegeert, indien nodig, de dagelijkse planning naar een Allround medewerker			<b>x</b>
	handelt proactief, houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met standaard- en/of seizoensgebonden activiteiten, de beschikbaarheid van personeel en meer- en minderwerk			<b>x</b>
	huurt tijdig extern personeel in			<b>x</b>
	houdt bij de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers en eventueel de voorkeuren voor bepaald werk			<b>x</b>
	zorgt voor afwisseling in de werkzaamheden			<b>x</b>
	houdt bij het opstellen van de personeelsplanning rekening met efficiënt en optimaal gebruik van faciliteiten			<b>x</b>
	signaleert personeelstekorten en informeert zijn direct leidinggevende over de noodzaak van werving van personeel			<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	De werkzaamheden zijn efficiënt over het personeel verdeeld. De werkzaamheden worden zonder vertraging uitgevoerd.			

<b>Beroepscompetentie 22.</b>	<b>Personeelsgesprekken voeren</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze informele en formele personeelsgesprekken te voeren met als doel werknemers zo optimaal mogelijk te laten presteren en een goede werksfeer te creëren en te behouden.</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Informeert medewerkers over de geldende bedrijfsregels en procedures of delegeert dit naar de Allround medewerker recreatie.			<b>x</b>
	Vergaart relevante informatie t.b.v. functionerings- en beoordelingsgesprekken.			<b>x</b>
	Voert (mede) functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken.			<b>x</b>
	Geeft medewerkers in gesprekken de gelegenheid om te praten en wensen t.a.v. de toekomst uit te spreken voor de uitvoering van werkzaamheden of opleidingswensen.			<b>x</b>
	Bespreekt doorgroei- en opleidingsmogelijkheden die aansluiten bij wensen en capaciteiten van de medewerker en mogelijkheden van organisatie.			<b>x</b>
	Onderbouwt zijn opmerkingen m.b.t. de beoordeling van de werknemer, bespreekt relevante punten zoals inzet, vaardigheden, werktempo, samenwerking, initiatief en nauwkeurigheid.			<b>x</b>
	Levert een bijdrage om het ziekteverzuim terug te dringen, houdt rekening met persoonlijke omstandigheden.			<b>x</b>
	Neemt contact op met zieke werknemers, toont interesse en achterhaalt of de ziekte te maken heeft met het werk.			<b>x</b>
	Voert (mede) sollicitatiegesprekken, voert een uitnodigend gesprek en vraagt goed door.			<b>x</b>
	Weegt af of de kandidaat wel of niet geschikt is voor een baan in de recreatie en past binnen de bedrijfscultuur van de eigen organisatie.			<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Periodiek zijn (informele) personeelsgesprekken en werkoverleg gevoerd, iedereen is geïnformeerd en knelpunten zijn gesignaleerd.			

<b>Beroepscompetentie 23.</b>	<b>Werken aan eigen ontwikkeling</b> <i>De beroepsbeoefenaar is in staat op adequate wijze te werken aan de eigen ontwikkeling</i>	<b>MR</b>	<b>AMR</b>	<b>LMR</b>
<b>Succescriteria</b>	Brengt (met leidinggevende) verbeterpunten in kaart.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Bepaalt (met leidinggevende) met welke vakkennis en vaardigheden hij zich verder zal ontwikkelen.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Bepaalt (met de leidinggevende) welke activiteiten hij daartoe onderneemt.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Onderneemt de (met de leidinggevende afgesproken) activiteiten.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Past (in overleg met de leidinggevende) nieuwe werkwijzen toe.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Houdt zich op de hoogte van documentatie.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Volgt ontwikkelingen in het vakgebied		<b>x</b>	<b>x</b>
	Bezoekt vakbeurzen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Volgt trainingen en/of cursussen, zowel intern als extern.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Stelt zich open voor persoonlijke ontwikkeling en handelt hiernaar.	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
	Informeert regelmatig naar en staat open voor nieuwe ontwikkelingen.		<b>x</b>	<b>x</b>
	Stimuleert collega's zich voortdurend te ontwikkelen.		<b>x</b>	<b>x</b>
<b>Resultaat</b>	Aan de eigen ontwikkeling wordt continu gewerkt.			

