



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel Frontofficemanager in het horecabedrijf

Vastgesteld door het bestuur van de
Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH)
op 18 september 2013



Staat achter de
Nederlandse horeca

Inhoudsopgave

Colofon	4
Brondocumenten	4
1 Algemene informatie over het beroep.....	5
1.1 Mogelijke functiebenamingen	5
1.2 Beschrijving van het beroep.....	5
1.3 Loopbaanperspectief	10
1.4 Trends en innovaties	10
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	14
3 Beschrijving van de kerntaken	17
3.1 Kerntaak 1 Voert het strategisch management uit	17
3.2 Kerntaak 2 Voert het personeelsbeleid uit	24
3.3 Kerntaak 3 Verricht sales- en marketingactiviteiten.....	28
3.4 Kerntaak 4 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek	32
3.5 Kerntaak 5 Voert dagelijkse werkzaamheden uit	37
Overkoepelende competenties	42

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.

Colofon

Ontwikkeld door	SVH
In opdracht van	Sociale Partners van de bedrijfstak horeca
Verantwoording	Vastgesteld door: SVH Op: 18 september 2013 Te: Zoetermeer

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Frontoffice manager in horecabedrijf, 2006
- Informatie uit de expertmeeting, 24 mei 2013
- Trend & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Frontoffice manager

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De Frontoffice manager verricht zijn werkzaamheden in horecabedrijven met een zelfstandig opererende afdeling frontoffice. Deze afdeling is het 'zenuwcentrum' van een horecabedrijf. In de frontoffice ervaren gasten vaak het eerste en het laatste contact met het horecabedrijf. Het is het centrale punt voor reserveringen/boekingen, informatie, bagage en communicatie.</p> <p>De aard en inhoud van het beroep van Frontoffice manager hangen af van de formule van het horecabedrijf en daarmee van de grootte en organisatie van het bedrijf en van de plaats van het frontoffice binnen de organisatie.</p> <p>De Frontoffice manager geeft leiding aan de afdeling frontoffice. De werkzaamheden die hij uitvoert, kunnen ingedeeld worden in vijf taakgroepen. Deze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering van het strategisch management. • Uitvoering van het personeelsmanagement. • Verrichten van sales- en marketingactiviteiten. • Uitvoeren van leermeestertaken. • Uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden. <p>De Frontoffice manager treedt in grote en middelgrote horecabedrijven eventueel ook op als Duty manager. De uitvoering van de sales- en marketingtaken kan per bedrijfsformule verschillen. In het ene geval is voor deze taken een aparte functionaris aangesteld, in andere gevallen behoren de werkzaamheden tot het takenpakket van de Frontoffice manager, maar heeft een direct leidinggevende de eindverantwoordelijkheid. Ook is het mogelijk dat de taken op het gebied van sales en marketing structureel tot de functieomschrijving van de Frontoffice manager behoren.</p> <p>De Frontoffice manager verricht, naast leidinggevende taken, ook uitvoerende taken. Het betreft de dagelijkse werkzaamheden op het gebied van reserveringen, receptie en night audit. In bepaalde bedrijfsformules verricht de Frontoffice manager op incidentele basis deze dagelijkse werkzaamheden. Daarbij kan worden gedacht aan invallen bij ziekte en vakantie. In andere formules behoren de genoemde dagelijkse werkzaamheden structureel tot de functieomschrijving van de Frontoffice manager.</p>
---------------------	---

<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De Frontoffice manager voert zijn werkzaamheden uit in een bedrijf waarin het verkopen van gastvrijheid centraal staat. Het zich hiervan bewust zijn, is bepalend voor zijn beroepshouding.</p> <p>Typierend voor zijn beroepshouding is, dat hij gericht is op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commerciële effectiviteit: hij is gast- en marktgericht, heeft inzicht in bedrijfsorganisatie en is organisatiebewust. • Interpersoonlijke effectiviteit: hij is sensitief, empathisch, flexibel, sociaal communicatief, gericht op begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest. • Operationele effectiviteit: hij is gericht op resultaten, organiseert processen, heeft overzicht, delegeert taken, corrigeert medewerkers en controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden. • Persoonlijke effectiviteit: hij is oprecht en consequent, zelfkritisch, stressbestendig, enthousiast, creatief en innovatief.
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Frontoffice manager vervult een leidinggevende, coördinerende, informerende en beleidsvoorbereidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het team, de planning en de coördinatie van de werkuitvoering op de afdelingen.</p> <p>De Frontoffice manager als hoofd van het 'zenuwcentrum' van het horecabedrijf is verantwoordelijk voor de informatievoorziening in het bedrijf, dat de andere afdelingen geïnformeerd worden over reserveringen, speciale wensen en aankomst en vertrek van gasten.</p> <p>De Frontoffice manager is de eindverantwoordelijke voor het reilen en zeilen in de frontoffice. Zijn leidinggevende rol komt tot uiting bij het opstellen en verdedigen van de operationele plannen van de afdeling en de uitwerking ervan in werkplanningen. Daarbij gaat de leidinggevende rol gepaard met een bewakingsrol: hij bewaakt de besteding van het budget van de afdeling, van de te bereiken efficiency en productiviteit en van het te behalen rendement van de afdeling, maar ook dat toegestaan krediet bij bepaalde gasten niet wordt overschreden.</p> <p>De Frontoffice manager vervult een beleidsvoorbereidende rol. Hij adviseert jaarlijks de direct leidinggevende bij de begrotingsvoorbereiding. Ook vervult hij een beheerrol: hij is verantwoordelijk voor het beheer van het centrale reserveringssysteem. De Frontoffice manager speelt een belangrijke rol richting gasten. Hij is verantwoordelijk voor een goede afhandeling van klachten, problemen en reserveringen die conflictueus zijn.</p> <p>Wanneer nodig is de Frontoffice manager meewerkend in de uitvoering.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De Frontoffice manager plant dagelijks en periodiek de werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling frontoffice. Hij</p>

	<p>draagt zorg voor voldoende personele bezetting van de afdeling, voor afstemming van de werkzaamheden in de afdeling op elkaar, maar ook voor afstemming van de werkzaamheden van de afdeling op die van overige afdelingen.</p> <p>De Frontoffice manager zorgt ervoor dat de informatievoorziening in het horecabedrijf optimaal is. Hij beseft dat een niet optimaal verlopende informatievoorziening ernstige schade voor het horecabedrijf tot gevolg kan hebben.</p> <p>De Frontoffice manager zoekt naar oplossingen voor conflicterende reserveringen. Een oplossing moet voldoen aan zowel de belangen van het horecabedrijf als die van de gasten of klanten. Dit geldt ook voor het afhandelen van klachten en problemen van gasten of klanten. Een oplossing die niet adequaat is, kan het imago van het horecabedrijf negatief beïnvloeden. De gevolgen van een negatief imago van het horecabedrijf kunnen verstrekkend zijn.</p> <p>De Frontoffice manager adviseert de manager/ondernemer jaarlijks bij de begrotingsvoorbereidingen. Dit vereist inzicht in en overzicht over de processen en de te bereiken doelstellingen van het horecabedrijf als geheel en van de eigen afdeling in het bijzonder. Het vereist ook analytisch vermogen: het kunnen analyseren van taken, activiteiten, processen en rendementgegevens. Daarbij moet de Frontoffice manager in staat zijn om resultaten van die analyses te kwantificeren en te vertalen in beleidsuitspraken en financiële termen. Als een analyse niet zorgvuldig is uitgevoerd, de resultaten niet correct zijn gekwantificeerd en vertaald in beleidsuitspraken en financiële termen, kunnen onjuiste beslissingen worden genomen en verkeerde keuzes worden gemaakt. Dit kan verstrekkende gevolgen hebben voor de exploitatie van het horecabedrijf.</p> <p>De Frontoffice manager bewaakt en bevordert de efficiency, de productiviteit, het rendement en de informatievoorziening op de afdeling. Ook bewaakt hij de besteding van de toegekende budgetten. Dit vereist vaardigheid in het maken van analyses, in het uitvoeren van observaties en in het communiceren. Hierbij moet hij zorgvuldig en consciëntieus zijn. Een inadequate bewaking van de bovengenoemde zaken kan het niet behalen van de afdelingsdoelstellingen tot gevolg hebben.</p> <p>De Frontoffice manager draagt zorg voor een ongestoorde uitvoering van de werkzaamheden op de afdeling frontoffice. Dit houdt in dat hij zorg draagt voor de planning van werkzaamheden, de inzet van medewerkers, het beschikbaar zijn van materiaal voor een functionerend centraal reserveringssysteem. Ook zorgt hij voor de begeleiding, coaching en motivering van medewerkers en creëert hij een veilige werkomgeving, met een collegiale samenwerking en een sfeer van respectvol met elkaar omgaan en communiceren.</p> <p>De Frontoffice manager draagt in kleine en middelgrote horecabedrijven zorg voor de sales en marketing. De activiteiten die</p>
--	--

	<p>hierbij worden uitgevoerd, moeten zorgvuldig worden gekozen en uitgevoerd. Ze vereisen inzicht in de manier waarop de markt in het algemeen en de zakelijke markt in het bijzonder functioneert, in de wensen en verlangens van (zakelijke) klanten, maar ook in de mogelijkheden van het eigen horecabedrijf. Verkeerde benadering van de markt, niet adequaat inspelen op ontwikkelingen en trends en onvoldoende inzicht in de mogelijkheden van het eigen horecabedrijf, kunnen de exploitatie van het horecabedrijf negatief beïnvloeden.</p> <p>De Frontoffice manager begeleidt en coacht lerende medewerkers op de werkplek bij de verwerving van competenties. Daarvoor moet hij verschillende zaken vaststellen: de beginsituatie van de lerende medewerker, het niveau van te verwerven competenties, bij de lerende medewerker passende leerstijl en het leerpotentieel van het horecabedrijf in het algemeen en van de afdeling frontoffice in het bijzonder. Begeleiding en coaching van lerende medewerkers op de werkplek vereisen pedagogisch en didactisch inzicht en het vermogen om zich in de situatie van anderen te verplaatsen. Ze vereisen ook vaardigheid in het communiceren en respectvol omgaan met anderen - de ander in zijn waarde laten. Daarnaast vereisen ze het vermogen om een balans te vinden tussen de belangen van de lerende medewerker en die van het horecabedrijf in het algemeen en van de afdeling frontoffice in het bijzonder. Verkeerde keuzes en benaderingen bij de begeleiding en coaching van lerende medewerkers, ontbreken van respect, onvoldoend ontwikkeld empathisch en sociaal communicatief vermogen en het niet in evenwicht kunnen brengen van belangen van de lerende medewerker en die van het horecabedrijf, kunnen negatieve gevolgen hebben voor zowel de lerende medewerker als het horecabedrijf.</p> <p>Uit het voorgaande blijkt dat het beroep van Frontoffice manager complex is. De werkzaamheden die hij uitvoert zijn veel en divers en worden vaak naast elkaar uitgevoerd. Problemen die zich daarbij kunnen voordoen, zijn meestal niet te voorspellen. Ze ontstaan in de meeste gevallen in de relatie tussen mensen en hebben daardoor een uniek karakter. Die problemen kunnen dikwijls ook niet routinematig worden opgelost door toepassing van standaardprocedures. Ze vragen om meer specifieke en aangepaste benaderingen en oplossingen.</p> <p>Het beroep van Frontoffice manager is ook complex om een andere reden. Het bestaat uit diverse aspecten waarvan de uitvoering vaardigheid in mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands, maar ook in één of meerdere moderne vreemde ta(a)l(en) vereist is. Van de Frontoffice manager wordt verwacht dat hij het Engels, en een tweede moderne vreemde taal, evenals het Nederlands, actief en passief beheerst.</p> <p>Het beroep van Frontoffice manager is om nog een andere reden complex. De frontoffice is het zenuwcentrum van het horecabedrijf. Het is het centrale punt voor reserveringen, boekingen, bagage, informatie en communicatie. Hier ervaren gasten het eerste en laatste contact met het horecabedrijf en vormen ze zich een beeld van het horecabedrijf. De schade die een niet optimaal</p>
--	---

	functionerende Frontoffice manager voor het horecabedrijf kan veroorzaken, kan buitengewoon groot zijn. De afbreukrisico's van het beroep van Frontoffice manager zijn dan ook hoog.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<p>De beroepsgerichte taaleis is Engels luisteren en lezen op niveau A2. De andere taalvaardigheden op A1.</p> <p><u>Algemeen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met gasten, opdrachtgevers en andere belanghebbenden in het Nederlands, Engels of in een andere moderne vreemde taal. • Spreekt en schrijft in goed Nederlands en Engels. • Houdt rekening met de eisen voor goede taalverzorging. • Maakt, indien nodig, gebruik van moderne communicatiemiddelen. • Spreekt helder en duidelijk. • Laat anderen uitpraten. • Controleert of zijn boodschap goed begrepen is. • Geeft duidelijke en complete informatie. • Maakt goede zinnen. • Luistert intensief. • Stelt vragen gericht en op correcte wijze. • Controleert steeds of hij de gesprekspartner goed heeft begrepen. • Gaat goed om met non-verbale expressies. • Houdt voortdurend rekening met de communicatie-eisen van de taal waarin wordt gecommuniceerd. • Reageert geduldig en begripvol op lastige mensen. • Kijkt zijn gesprekspartner aan als hij wordt aangesproken. • Formuleert bij het rapporteren kort en bondig. • Houdt rekening met de capaciteit van degene aan wie hij rapporteert. <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voert markverkenning en acquisitie uit. • Onderhoudt nationale en internationale contacten. • Houdt optimale commerciële binding met relaties in stand en bouwt dit uit. • Onderzoekt wensen en behoeften bij (potentiële) klanten. • Ontwikkelt arrangementen, speciale activiteiten en kortingsregelingen en communiceert deze.

	<ul style="list-style-type: none"> • Promoot het bedrijf met arrangementen, speciale acties en kortingsregelingen. • Verzorgt presentaties over het bedrijf. • Verzorgt rondleidingen in het bedrijf. • Voert het personeelsbeleid uit. • Instrueert, begeleidt en beoordeelt medewerkers. • Coördineert de werkuitvoering. • Draagt zorg voor het aanbod van producten en diensten. • Voert verkoopactiviteiten uit. • Informeert collega's, medewerkers, afdelingen, externen, direct leidinggevende. • Neemt reserveringen aan en verwerkt deze. • Verwerkt wijzigingen in boekingen. • Vangt vragen en klachten op en handelt deze af. • Verleent gastvrijheid in de ontvangst-, verblijf- en vertrekfase. • Verzamelt, verwerkt en communiceert informatie. • Ontwikkelt regels voor sociale hygiëne. • Voert regels uit voor sociale hygiëne. • Implementeert en bewaakt regels voor veiligheid (preventie). • Handelt volgens regels en procedures. • Geeft voorlichting en instrueert medewerkers. • Bevordert efficiency, productiviteit en rendement. • Stelt bepalende factoren vast voor beroepspraktijkvorming en competentieontwikkeling. • Instrueert, ondersteunt en faciliteert de lerende medewerker. • Beoordeelt competentieontwikkeling. • Rapporteert uitgevoerde werkzaamheden in Nederlands en Engels. • Bereidt overleggen voor, leidt deze en regelt de daaruit voortvloeiende zaken. • Voert het informatiemanagement uit. • Evalueert het eigen handelen. • Houdt ontwikkelingen op het eigen vakgebied bij.
<p>Rekenen/wiskunde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt het afdelingsbudget. • Plant werkzaamheden. • Gaat na hoe budgetten worden besteed. • Vergelijkt werkelijke kosten met de begrote kosten. • Bepaalt benodigde mensen en middelen. • Maakt dienst- en werkroosters. • Verzorgt overzichten. • Voert kassawerkzaamheden uit. • Beheert en bedient het reserveringssysteem. • Berekent het aantal kamers dat theoretisch overboekt kan worden. • Opent voor iedere gast een nota. • Verwerkt verkochte producten en diensten op de nota. • Verwerkt betalingen per kas. • Boekt kosten door op de gastenrekening. • Draagt de kassa over. • Verantwoordt ontvangen gelden en creditcardbetalingen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controleert wisselgeld. • Handelt betalingen met de gast af. • Registreert de omzet aan het eind van de 'horecadag'. • Maakt de rekening op. • Rekent de nota af met de gast, al dan niet contant. • Verzorgt overzichten (kamer- en zaalomzetten, reserveringen, marktgegevens) en statistieken. • Ontwikkelt arrangementen, speciale activiteiten en kortingsregelingen • Voert verkoopactiviteiten uit. • Bevordert efficiëntie, productiviteit en rendement: <ul style="list-style-type: none"> - Zorgt voor analyses (van doelmatigheid, effectiviteit, kostenbeheersing, efficiënt en kostenbewust handelen, inzet en productiviteit, gasttevredenheid, werkprocessen). - Neemt beslissingen voor uit te voeren investeringen, promotie- en verbeteracties. - Bewaakt maatregelen gericht op kostenbesparing. - Bewaakt en beheerst alle kosten die de afdeling maakt. - Analyseert en interpreteert informatie over rendement.
--	---

1.3 Loopbaanperspectief

De Frontoffice manager kan zich op basis van zijn opleiding en ervaring ontwikkelen tot Yield- en revenue manager van een horecabedrijf. Ook bestaat de mogelijkheid door te groeien naar de functie van General manager van een groot of middelgroot (internationaal) horecabedrijf.

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

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).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor de Frontoffice manager zijn ruim voldoende. Mogelijk zijn het toenemend aantal frontoffice-leerlingen en een stijgende concurrentie op de arbeidsmarkt in de toekomst van invloed op de arbeidsmarktperspectieven van schoolverlaters in deze richting.</p> <p>Voor de kwalificatie Frontoffice manager loopt de kans op een stage per regio uiteen van goed, ruim voldoende, tot voldoende. Dit is iets minder rooskleurig dan voor leerlingen van andere horecaopleidingen. Mogelijk heeft dit te maken met de toename van het aantal leerlingen in de frontoffice- opleidingen, waardoor de druk op de stagemarkt is toegenomen. Desondanks zijn er voldoende stageplekken beschikbaar.</p> <p>Meer informatie over de arbeidsmarkt en de aansluiting tussen beroepsonderwijs en de arbeidsmarkt is te vinden in de publicatie 'Trends en cijfers, horeca' die Kenwerk jaarlijks oplevert. De publicatie voor 2012-2013 is te downloaden via www.kenwerk.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Ontwikkelingen in de horecabranche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinds 1 juli 2008 mag er niet meer gerookt worden in horecagelegenheden, in ruimten met bedienend personeel. • Er is een toename van de invloed van de EU-regelgeving. • Het overheidsbeleid is sterk gericht op decentralisatie en deregulering, waardoor er meer ruimte ontstaat voor individuele ontplooiing en voor vergroting van de eigen verantwoordelijkheid. • Het overheidsbeleid is gericht op wetgeving die stroomlijning en uniformering in de horeca mogelijk maakt en dus bevordert. • De behoefte in de branche aan strengere sancties bij het niet naleven van de wettelijke regels is toegenomen. • De Wet productaansprakelijkheid wordt meer toegepast. • Het overheidsbeleid is gericht op meer aandacht voor de sociale hygiëne in de horeca. • De regels van de Arbo worden steeds strenger evenals de controle op naleving van die regels door bedrijven. <p>Door veranderend en strenger overheidsbeleid zal de Ondernemer/manager in de horecabranche andere regels en voorschriften moeten naleven. Hierbij valt te denken aan het naleven van de voorschriften rondom HACCP, voedselveiligheid en sociale hygiëne.</p>

<p>Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening</p>	<p>Gastvrijheid is het product van de horeca en bestaat uit een tastbare component en een niet-tastbare component. Het tastbare deel bestaat uit de fysieke producten die geleverd worden, het hoofdgerecht, het biertje of het bed. Bij het niet-tastbare deel gaat het om sfeer, ambiance en gastvrijheid. Het niet-tastbare deel is juist waar de consument meerwaarde zoekt en waarom de gast in de horeca komt. Dit aspect van de horeca (de gastvrijheid en het vakmanschap) speelt een grotere rol dan het fysieke product alleen (bron: Gastvrij Nederland, november 2012).</p> <p>In de strijd om behoud of het vergroten van het eigen marktaandeel zal rekening gehouden moeten worden met de volgende omstandigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De toenemende internationalisering en globalisering. • De krapte op de arbeidsmarkt. • De toegenomen mobiliteit. • De ontwikkelingen in de informatie- en communicatietechnologie. ICT wordt ingezet om de organisatie te moderniseren en de bedrijfsprocessen te stroomlijnen en efficiënter te maken. Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van geautomatiseerde reservering-, tap- en kassasystemen. Daarnaast spelen de moderne communicatiemediën een steeds belangrijker rol, zoals internet, mobiele telefoon en social media. • De consument is, in vergelijking met vroeger, kritischer en mondiger geworden. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop gasten benaderd moeten worden. • De behoefte van de consument aan maatwerk en kwalitatief goede producten en diensten. Daarbij komt dat de consument veiligheid, gezondheid en duurzaamheid steeds belangrijker vindt. Dit alles stelt hoge eisen aan de omgang met gasten en een bewust gekozen bedrijfsformule. Hiermee kan de onderneming zich onderscheiden. Daarvoor moet het juiste vakmanschap binnen het bedrijf aanwezig zijn. • Het welzijn van de medewerkers. De Ondernemer/manager moet hier bewust mee bezig zijn om hen te behouden voor de horeca.
--	--

	<p>Ontwikkelingen binnen het beroep Frontoffice manager</p> <ul style="list-style-type: none">• Door de demografische en de sociaal-culturele ontwikkelingen moet de Frontoffice manager, meer dan voorheen, rekening houden met een veelheid van groepen en daarmee met een veelheid van specifieke wensen en verwachtingen van gasten die horecabedrijven bezoeken.• De gasten die het bedrijf bezoeken zijn kritischer en mondiger dan voorheen en stellen zeer hoge eisen aan de kwaliteit van service, producten en diensten.• Gasten zijn minder geduldig en er is sprake van toegenomen agressie.• Door internationale ontwikkelingen is het assortiment van horecabedrijven toegenomen en worden er verschillende soorten en vormen van arrangementen samengesteld. Hier moet de Frontoffice manager op inspelen.• Door diezelfde internationale ontwikkelingen wordt de frontoffice (vooral in grote en internationale horecabedrijven) met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden geconfronteerd. Dit stelt zeer hoge eisen aan de medewerkers van de afdeling en de Frontoffice manager, zowel qua beheersing van moderne vreemde talen als qua op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden van gasten uit diverse landen.
--	--

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Medewerker Frontoffice manager in horecabedrijf	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Voert het strategisch management uit	
	1.1 Vertaalt het strategisch plan in een operationeel plan
	1.2 Maakt werkplanningen voor de afdeling frontoffice
	1.3 Implementeert het sociaal-hygiënisch en integer beleid in de afdeling
	1.4 Adviseert bij de jaarlijkse begrotingsvoorbereidingen
	1.5 Bewaakt het afdelingsbudget
	1.6 Bewaakt de efficiency, de productiviteit en het rendement van de afdeling
	1.7 Coördineert de werkuitvoering
	1.8 Past relevante (arbo)wet- en regelgeving toe
	1.9 Neemt deel aan overleg met de direct leidinggevende en met afdelingshoofden
Kerntaak 2 Voert het personeelsbeleid uit	
	2.1 Werkt mee bij werving en selectie van medewerkers
	2.2 Zet medewerkers in
	2.3 Beperkt en/of voorkomt ziekteverzuim en personeelsverloop
	2.4 Zorgt voor een prettige en veilige werksfeer

	2.5 Voert overleg met medewerkers
Kerntaak 3 Verricht sales- en marketingactiviteiten	
	3.1 Speelt in op ontwikkelingen
	3.2 Ontwikkelt acties/arrangementen en evenementen
	3.3 Draagt bij tot vergroting van de omzetkansen
	3.4 Beheert contracten en relaties
	3.5 Draagt bij tot verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening
	3.6 Verzorgt communicatie met de markt
	3.7 Werkt met het geautomatiseerd reserveringssysteem
	3.8 Zorgt voor het blijven functioneren van het reserveringssysteem
Kerntaak 4 Begeleidt leerprocessen en coacht de medewerkers	
	4.1 Plant en organiseert het verwerven van competenties door lerende medewerkers
	4.2 Begeleidt en coacht lerende medewerkers bij het verwerven van competenties
	4.3 Beoordeelt vorderingen van lerende medewerkers bij het verwerven van competenties
Kerntaak 5 Voert dagelijkse werkzaamheden uit	
	5.1 Behandelt reserveringsaanvragen
	5.2 Ontvangt en checkt gasten in
	5.3 Staat gasten gedurende hun verblijf met raad en daad bij
	5.4 Treedt op bij ongewenste bezoekers
	5.5 Treedt op bij onveilige situaties en calamiteiten
	5.6 Treedt handelend op bij gevonden voorwerpen
	5.7 Treedt handelend op bij diefstal
	5.8 Treedt op bij overlijden van gasten op de kamer

	5.9 Maakt night audit
	5.10 Verleent gastvrijheid in de vertrekfase

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken en werkprocessen van dit beroepscompetentieprofiel beschreven, en worden de resultaten benoemd die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Voert het strategisch management uit

Kerntaak 1 Voert het strategisch management uit	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Vertaalt het strategisch plan in een operationeel plan	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager analyseert het strategisch plan en bepaalt welke doelen de afdeling in het planjaar moet nastreven. Hij operationaliseert de doelen in uit te voeren werkzaamheden, benodigde mensen en middelen, vertaalt het geheel in een begroting en voegt dit alles samen tot een operationeel plan of afdelingsplan voor de frontoffice. De Frontoffice manager biedt het afdelingsplan, inclusief de begroting, als een voorstel aan de direct leidinggevende aan, licht, indien nodig, het plan toe en verdedigt het.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het strategisch plan is vertaald in een operationeel plan, inclusief een begroting. Het geheel is aangeboden aan de direct leidinggevende.</p>	
1.2 Maakt werkplanningen voor de afdeling frontoffice	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager maakt, op basis van het operationeel plan, werkplanningen voor de afdeling. Hij bepaalt en beschrijft daarin welke doelen welke medewerker moet nastreven, welke werkzaamheden welke medewerker moet uitvoeren, welke werkwijze welke medewerker moet volgen, waar en wanneer welke medewerker welke werkzaamheden moet uitvoeren en welke materialen en middelen welke medewerker ter beschikking staan. De Frontoffice manager bespreekt de werkplanningen met de medewerkers, geeft de nodige toelichting, instructies of aanwijzingen en zorgt ervoor dat het voor iedere medewerker duidelijk en helder is wat hij van hem verwacht - hij geeft dus aan waarop hij de medewerker na afloop zal beoordelen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Werkplannen zijn uitgewerkt en besproken met de betreffende medewerkers.</p>	

<p>1.3 Implementeert het sociaal-hygiënisch en etisch beleid in de afdeling</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager instrueert de medewerkers hoe ze het sociaal-hygiënisch en etisch beleid in de afdeling moeten toepassen, geeft de instructies en trainingen aan de medewerkers en verzekert zich ervan dat de medewerkers inzicht hebben in het doel en de functie van het geoperationaliseerd beleid. Hij verzekert zich ervan dat medewerkers inzicht hebben in de manier waarop de regels gehandhaafd moeten worden, de regels beargumenteerd kunnen worden, gesprekstechnieken hierbij beheerst moeten worden en sancties bij overtredingen moeten worden opgelegd. De Frontoffice manager zorgt ervoor dat de medewerkers de nodige vaardigheden hebben in het handhaven van de regels voor het integer en sociaal-hygiënisch beleid. Hij begeleidt de medewerkers bij het uitvoeren van het handhavingsbeleid, maar ziet er ook op toe dat medewerkers het beleid daadwerkelijk uitvoeren en de regels handhaven.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het sociaal-hygiënisch en etisch beleid wordt op de afdeling toegepast.</p>	
<p>1.4 Adviseert bij de jaarlijkse begrotingsvoorbereidingen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager verzamelt, analyseert en waardeert gegevens over werkprocessen en rendement op de afdeling. Hij beoordeelt de relevantie van de gegevens, van de resultaten van analyses en van gemaakte evaluaties in het licht van de te bereiken doelen van de afdeling. De Frontoffice manager beoordeelt de hiervoor genoemde zaken ook in het licht van de strategische doelen van het horecabedrijf. Hij vertaalt de bereikte conclusies in beleidsuitspraken, in begrotingstermen en biedt deze aan als advies aan de direct leidinggevende. Hij geeft, indien nodig, toelichting op het 'begrotingsstuk'.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De direct leidinggevende is bij de jaarlijkse begrotingsvoorbereidingen, op basis van analyses en evaluaties van de frontoffice, geadviseerd.</p>	

<p>1.5 Bewaakt het afdelingsbudget</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager zorgt, als budgethouder, voor een juiste besteding van het budget van de afdeling. Hij controleert het verloop van de bestedingen en verklaart eventuele verschillen tussen de werkelijke en de begrote kosten. De Frontoffice manager neemt, indien nodig, maatregelen gericht op de te realiseren doelen, stelt, indien nodig en in of na overleg met de direct leidinggevende, het afdelingsplan inclusief de begroting en bijgevolg de werkplanningen bij. Hij brengt periodiek verslag uit aan de direct leidinggevende en verantwoordt daarmee de besteding van het afdelingsbudget.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Het afdelingsbudget is effectief en op juiste wijze beheerd.</p>	
<p>1.6 Bewaakt de efficiency, de productiviteit en het rendement van de afdeling</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager verzamelt en analyseert gegevens over de dienstverlening in de afdeling en over de informatievoorziening vanuit de afdeling naar andere afdelingen. Hij gaat na in welke mate de dienstverlening en de informatievoorziening effectief en efficiënt zijn en dus of ze volgens vastgelegde instructies en procedures van het bedrijf worden uitgevoerd en of ze tevreden gasten tot gevolg hebben. De Frontoffice manager bespreekt zijn bevindingen met de medewerkers en wijst hen, indien daartoe aanleiding bestaat, op de gevolgen van ineffectief en inefficiënt handelen voor de exploitatie van het horecabedrijf. Hij neemt, indien nodig, maatregelen gericht op verhoging van de efficiency en de productiviteit en op het waarborgen van het te realiseren rendement in de afdeling.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De efficiency, productiviteit en het rendement van de afdeling is effectief en op juiste wijze beheerd.</p>	

<p>1.7 Coördineert de werkuitvoering</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager stemt de werkprocessen, waar nodig, op elkaar af. Hij evalueert de werkprocessen en voert, zo nodig, verbeteringen door. De Frontoffice manager geeft de medewerkers, zo nodig, nadere instructies en begeleidt en ondersteunt ze bij de uitvoering van hun taken en werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat de medewerkers over de juiste materialen en de juiste informatie beschikken.</p> <p>De Frontoffice manager bewaakt de voortgang en de kwaliteit van de werkuitvoering. Hij bewaakt ook de effectiviteit van het gedrag van de medewerkers bij de werkuitvoering. De Frontoffice manager adviseert de medewerkers, en treedt, waar nodig, corrigerend op.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De werkuitvoering is effectief en juist gecoördineerd.</p>	
<p>1.8 Past relevante (arbo)wet- en regelgeving toe</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager past voor de afdeling relevante aspecten van de Arbowet toe. Hij neemt maatregelen om de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de medewerkers te bevorderen. De Frontoffice manager geeft zijn medewerkers voorlichting en instructie over veilig werken in de afdeling. Hij begeleidt en coacht ze in dit kader bij de uitvoering van werkzaamheden, maar gaat ook na of ze zich bij de uitvoering van hun werk houden aan de regels en de genomen maatregelen in het kader van de Arbowet. De Frontoffice manager gaat na of de medewerkers zich bij de uitvoering van de werkzaamheden ook houden aan het veiligheidsbeleid van het bedrijf. Hij past de cao-bepalingen van de branche toe en hij zorgt mede ervoor dat medewerkers weten hoe ze met wet- en regelgeving en handelingsprocedures bij calamiteiten moeten omgaan. De Frontoffice manager zorgt voor een veilige werkomgeving voor de medewerkers.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Relevante (arbo)wet- en regelgeving zijn op de frontoffice en de werkzaamheden toegepast.</p>	

<p>1.9 Neemt deel aan het overleg met de direct leidinggevende en met de afdelingshoofden</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager overlegt met de direct leidinggevende over het eigen functioneren, de organisatie en de realisatie van de dienstverlening in de afdeling. Hij brengt de direct leidinggevende op de hoogte van wat er leeft onder de medewerkers en koppelt informatie vanuit het management terug naar de afdeling. De Frontoffice manager neemt deel aan de periodieke bijeenkomsten van afdelingshoofden. Hij brengt verslag uit over alle relevante informatie ten aanzien van verkopen en planningen en stemt werkzaamheden van de afdeling af op die van andere afdelingen. De Frontoffice manager zorgt ervoor dat de direct leidinggevende en de afdelingshoofden actuele en voor hen relevante informatie krijgen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is volgens afspraak en op juist wijze overlegd met direct leidinggevende en afdelingshoofden.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het strategisch plan van het bedrijf • Het operationeel plan van de afdeling frontoffice • Het etisch en sociaal-hygiënisch beleid van het bedrijf • Begrotingstermen • Het afdelingsbudget • Relevante (arbo) wet- en regelgeving • Alle werkinstructies, -procedures en handhavingsregels die op de afdeling worden gehanteerd • De bedrijfsformule <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het omzetten van strategische doelen in operationele doelen voor de frontoffice • Het op basis van de operationele doelstellingen opzetten van een begroting • Het op basis van het operationele plan opzetten van werkplanningen • Het ontwikkelen en implementeren van regels voor sociale hygiëne • Het implementeren en bewaken van regels voor veiligheid (preventie) • Het toepassen van analysemethodes • Het toepassen van relevante wet- en regelgeving en handelingsprocedures 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 goed uit te voeren:

Competentie Plannen en organiseren	
Omschrijving competentie	Organiseert de werkzaamheden op de afdeling, bewaakt de voortgang en de kwaliteit van deze werkzaamheden.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert voor de werkzaamheden heldere instructies en procedures met duidelijke doelen en prioriteiten. • Plant en organiseert de werkzaamheden doelmatig en doeltreffend; regelt de benodigde mensen en middelen. • Ondersteunt, motiveert, begeleidt en corrigeert de medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren. • Grijpt, indien nodig, tijdig in en past zonodig de werkplannen aan. • Houdt rekening met de (commerciële) doelstellingen van het bedrijf.

Competentie Bedrijfsmatig handelen	
Omschrijving competentie	Bewaakt bij het uitvoeren van werkzaamheden het afdelingsbudget.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat uit van het operationeel plan van de afdeling en de daarvan afgeleide planning en werkuitvoering. • Houdt steeds rekening met het afdelingsbudget. • Kan verschillen tussen werkelijke en begrote kosten verklaren. • Neemt passende, gemotiveerde en zorgvuldig gekozen maatregelen om verschillen tussen werkelijke en begrote kosten, indien nodig, op te heffen.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en komt, als standaardprocedures niet werken, met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. • Neemt zonodig afgewogen risico's. • Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. • Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan. • Toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt daarvoor ook de verantwoordelijkheid. • Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden. • Kan omgaan met onzekere en onduidelijke situaties.

Competentie Communiceren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Verzamelt en verwerkt informatie en communiceert en rapporteert dit naar betrokkenen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de informatievoorziening naar andere afdelingen. • Zorgt voor informatie voor besluitvorming op strategisch, tactisch en operationeel niveau • Geeft relevante informatie correct en volledig door aan andere afdelingen. • Controleert gemaakte afspraken met andere collega's en afdelingen. • Is verkoopgericht bij het geven van informatie. • Bepaalt aan wie, wat gerapporteerd wordt en met welk doel. • Maakt gebruik van moderne communicatiemiddelen.

Competentie Aansturen van medewerkers	
Omschrijving competentie	Stuurt medewerkers aan en begeleidt ze bij de werkuitvoering, zodat de doelen van het horecabedrijf gewaarborgd zijn.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Treedt waar nodig corrigerend op. • Geeft waar nodig ondersteuning en begeleiding. • Stelt waar nodig plannen bij. • Geeft met overtuiging aanwijzingen, opdrachten en instructies. • Vervult een voorbeeldfunctie voor de medewerkers.

3.2 Kerntaak 2 Voert het personeelsbeleid uit

Kerntaak 2 Voert het personeelsbeleid uit	Werkprocessen bij kerntaak 2
2.1 Werkt mee bij werving en selectie van medewerkers	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager zorgt ervoor dat voor elke functie in de afdeling een taakomschrijving beschikbaar is. Hij werft en selecteert of draagt bij tot de werving en selectie van nieuwe medewerkers. Hij let bij het selecteren van kandidaten erop of de gewenste medewerker in voldoende mate over beroepsvaardigheden en over de gewenste sociale vaardigheden en motivatie beschikt. Ook let hij erop of de gewenste kandidaat past bij zowel de bedrijfsformule en dus bij de doelgroep van het bedrijf. De Frontoffice manager neemt medewerkers aan en zorgt ervoor dat hun introductie, inwerking en begeleiding optimaal verlopen. Hij</p>

	<p>houdt bij het aannemen van medewerkers rekening met bepalingen in wet- en regelgeving en in de horeca-cao.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Een gewenste medewerker is aangenomen.</p>	
<p>2.2 Zet medewerkers in</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager wijst taken en werkzaamheden toe aan medewerkers. Hij maakt voor elke taak een schatting van de benodigde tijd en bepaalt waar en wanneer wat moet worden uitgevoerd. De Frontoffice manager maakt een dienstrooster waarop de medewerkers kunnen zien op welke dagen en tijden ze moeten werken. Hij zorgt ervoor dat iedere medewerker over een goede werkbeschrijving beschikt.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Medewerkers werken volgens dienstrooster en werkbeschrijving aan toegewezen taken en werkzaamheden.</p>	
<p>2.3 Beperkt en/of voorkomt ziekteverzuim en personeelsverloop</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager neemt maatregelen om ziekteverzuim zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Ook neemt hij maatregelen om personeelsverloop tot een minimum te beperken. De Frontoffice manager bouwt daartoe een effectief team, stimuleert medewerkers, biedt ze gelegenheid en mogelijkheid om zich intern of extern verder te ontwikkelen en om zich te bekwamen in hun vakgebied.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Ziekteverzuim en personeelsverloop is zo veel mogelijk beperkt.</p>	

<p>2.4 Zorgt voor een prettige en veilige werksfeer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager stemt de belangen van het bedrijf en die van de medewerkers op elkaar af.</p> <p>Hij zorgt ervoor dat de medewerkers samenwerken, dat ze optimaal met elkaar communiceren en dat ze elkaar respectvol bejegenen. De Frontoffice manager bevordert zelfstandigheid bij de medewerkers en zorgt ervoor dat ze gemotiveerd, geëngageerd en zonder vrees of angst hun werk doen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is een prettig en veilig werkklimaat op de afdeling.</p>	
<p>2.5 Voert overleg met medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager voert informeel en formeel overleg met medewerkers. Hij bereidt de formele overlegsituaties voor en leidt ze. De Frontoffice manager zorgt ervoor dat de besprekingen worden genotuleerd en dat gemaakte afspraken worden nagekomen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is regelmatig (in)formeel overleg met medewerkers.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taakomschrijvingen per functie op de afdeling frontoffice • De bedrijfsformule • De wet- en regelgeving en de horeca-cao • Alle werkzaamheden die op de afdeling moeten worden uitgevoerd • Alle werkinstructies, procedures en handhavingregels • Ziekteverzuim en personeelsverloop <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het inzetten van personeelsbeleid en -instrumenten • Het toepassen van motiveringstechnieken • Het toepassen van coachingsvaardigheden • Het toepassen van sociale vaardigheden • Het toepassen van gesprekstechnieken • Het geven van feedback 	
<p><u>Toelichting kerntaak:</u></p>	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 goed uit te voeren:

Competentie Bedrijfsmatig handelen	
Omschrijving competentie	Houdt bij het uitvoeren van zijn taken steeds rekening met het bedrijfsbelang en het afdelingsbudget.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Maakt, indien nodig, een bewuste, te controleren keuze tussen voldoende personeelsbezetting versus de kwaliteit van medewerkers. • Handelt kostenbewust. • Houdt rekening met veranderende omstandigheden, waaronder veranderende eisen vanuit de markt en van het bedrijf.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en, als standaardprocedures niet werken, komt met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige beslissingen. • Neemt zonodig afgewogen risico's. • Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. • Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan. • Toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt daarvoor ook de verantwoordelijkheid. • Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden. • Kan omgaan met onzekere en onduidelijke situaties.

Competentie Aansturen van medewerkers	
Omschrijving competentie	Stuurt medewerkers aan en begeleidt ze bij de werkuitvoering, zodat de doelen van het horecabedrijf gewaarborgd zijn.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Treedt waar nodig corrigerend op. • Geeft waar nodig ondersteuning en begeleiding. • Stelt waar nodig plannen bij. • Geeft met overtuiging aanwijzingen, opdrachten en instructies. • Vervult een voorbeeldfunctie voor de medewerkers.

3.3 Kerntaak 3 Verricht sales- en marketingactiviteiten

Kerntaak 3 Verricht sales- en marketingactiviteiten	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Speelt in op ontwikkelingen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager signaleert ontwikkelingen in de markt, samenleving en technologie en analyseert deze. Hij identificeert de gevolgen van de ontwikkelingen voor de exploitatie van het horecabedrijf in het algemeen en van de afdeling frontoffice in het bijzonder. De Frontoffice manager maakt een afweging of inspelen op die ontwikkelingen inderdaad een gunstige invloed zal hebben op de omzetkansen en de te behalen brutowinstmarges. Hij past, bij een positieve uitkomst, in of na overleg met de direct leidinggevende het afdelingsplan aan.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is ingespeeld op ontwikkelingen en het afdelingsplan is hierop aangepast.</p>	
3.2 Ontwikkelt programma's	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten en berekent prijzen van kamers, arrangementen en speciale activiteiten. Hij maakt regelingen voor kortingen en stelt de prijzen vast of legt deze ter vaststelling voor aan de direct leidinggevende. De Frontoffice manager draagt zorg voor publicatie van de nieuwe aanbiedingen en mogelijkheden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er zijn programma's ontwikkeld en gepubliceerd.</p>	
3.3 Draagt bij tot vergroting van de omzetkansen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager voert activiteiten uit om het marktaandeel, de omzetkansen en de winstmarges van het horecabedrijf te vergroten. Hij organiseert, bijvoorbeeld 'sales promotion'; hij bezoekt beurzen, congressen en relevante bijeenkomsten; hij ontvangt groepen en individuen, geeft rondleidingen, houdt presentaties en geeft informatie over mogelijkheden en faciliteiten van het horecabedrijf. De Frontoffice manager bezoekt bestaande klanten in de zakelijke markt, inventariseert hun behoeften en wensen, brengt hen op de hoogte van nieuwe</p>

	aanbiedingen en mogelijkheden, geeft hun - indien nodig - extra informatie en adviezen en tracht bestaande contracten te vernieuwen en/of nieuwe te verkrijgen. Hij werft dus nieuwe zakelijke klanten, voert contractbesprekingen, brengt offertes uit, behandelt opties en sluit contracten af.
<u>Resultaat:</u> Er zijn allerhande activiteiten uitgevoerd om de omzetkansen te vergroten.	
3.4 Beheert contracten en relaties	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager onderhoudt bestaande en nieuwe contracten en opties. Hij ontwikkelt en onderhoudt contact met contactpersonen van (nieuwe) contractanten en concurrenten.
<u>Resultaat:</u> Er is contact onderhouden met contactpersonen van (nieuwe) contractanten en concurrenten.	
3.5 Draagt bij tot verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager communiceert met gasten, leest kaarten en brieven van gasten, verwerkt complimenten of klachten van gasten en onderneemt, waar nodig, passende acties om tegemoet te komen aan de wensen en verwachtingen van gasten.
<u>Resultaat:</u> Aan wensen en verwachtingen van klanten is daar waar mogelijk tegemoetgekomen.	
3.6 Verzorgt communicatie met de markt	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager draagt zorg voor een positief imago van het horecabedrijf. Hij ontwikkelt informatie- en promotiemateriaal en zorgt voor de productie en de distributie ervan. Hij zorgt ervoor dat het materiaal inhoudelijk overeenstemt met de marketingdoelstellingen en dat het naar inhoud en stijl gericht is op een omschreven doelgroep. De Frontoffice manager voert in deze overleg met de direct leidinggevende en laat zich, indien nodig, adviseren door marketing-consultants. Hij zorgt voor communicatie tussen het horecabedrijf en de markt waarop het horecabedrijf zich richt.
<u>Resultaat:</u>	

<p>Informatie- en promotiemateriaal is ontwikkeld en er is communicatie tussen het horecabedrijf en de markt.</p>	
<p>3.7 Werkt met het geautomatiseerd reserveringssysteem</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager zorgt voor scholing en training van de medewerkers voor het werken met het geautomatiseerde reserveringssysteem. Hij ziet erop toe dat het systeem correct wordt gebruikt. De Frontoffice manager doet, indien noodzakelijk, voorstellen aan de direct leidinggevende voor aanpassing of wijziging van het systeem. De Frontoffice manager werkt ook mee bij het beschikbaar stellen van gegevens van het horecabedrijf (beschikbaarheid van kamers, zalen, accommodaties en prijzen) ten behoeve van het CRS (Centrale Reserveringssysteem).</p>
<p><u>Resultaat:</u> De medewerkers werken optimaal met het automatisch reserveringssysteem. Gegevens uit het systeem zijn beschikbaar gesteld ten behoeve van het CRS.</p>	
<p>3.8 Zorgt voor het blijven functioneren van het reserveringssysteem</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager ziet erop toe dat het reserveringssysteem efficiënt en effectief wordt gebruikt en dat het datgene blijft doen waarvoor het is aangeschaft. Hij verhelpt problemen, maar schakelt bij systeemfouten en storingen de automatiseringsfirma in. De Frontoffice manager draagt zorg voor het maken van back ups en zorgt ervoor dat het systeem up-to-date en dus steeds actueel is.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Het reserveringssysteem functioneert optimaal.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen in de markt, samenleving en technologie • Wensen en behoeften van klanten, de markt • Mogelijkheden en faciliteiten van het bedrijf • Mogelijke nieuwe klanten • (on)Mogelijkheden bij opties, contracten • Klachten en complimenten van klanten • Marktdoelstellingen van het bedrijf • Alle werkprocessen binnen de afdeling • Mogelijkheden rondom ontwikkelen van informatie- en promotiemateriaal • De werking van het reserveringssysteem • De aard en oorzaken van mogelijke storingen met bijbehorende gevolgen • De werking van het Centrale Reserveringssysteem 	

Vaardig in:

- Het toepassen van (commerciële) gesprekstechnieken
- Het toepassen van klantenwervingstechnieken
- Het werken met het CRS systeem
- Het analyseren van methodes

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 goed uit te voeren:

Competentie Ondernemend en commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Geeft advies over en/of speelt in op ontwikkelingen in de samenleving, de technologie en de (inter)nationale markt.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de werkprocessen op de afdeling. • Kent de markt en spelers goed. • Ziet en onderkent kansen en mogelijkheden, grijpt ze aan en vertaalt ze naar concrete acties. • Is er op uit de commerciële positie van het bedrijf te verbeteren. • Houdt er rekening mee dat beslissingen die op verkeerde gronden zijn genomen, schadelijk voor het bedrijf kunnen zijn.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en, als standaardprocedures niet werken, komt met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. • Neemt zonodig afgewogen risico's. • Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. • Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan. • Toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt daarvoor ook de verantwoordelijkheid. • Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden. • Kan omgaan met onzekere en onduidelijke situaties.

Competentie Netwerken	
Omschrijving competentie	Legt contact met mensen in en buiten het bedrijf, met als doel de omzet en markt van het bedrijf te vergroten.

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werft nationaal en internationaal relaties binnen de bedrijfsformule. • Weet belangen van het bedrijf goed onder de aandacht te brengen bij anderen. • Onderhoudt actief een netwerk van relevante formele en informele contacten. • Onderneemt (tijdig) acties om ergernis en frustraties bij relaties te voorkomen of te verminderen.
-----------------	--

Competentie Communiceren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Verzamelt en verwerkt informatie en communiceert en rapporteert dit naar betrokkenen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de informatievoorziening naar andere afdelingen en leidinggevende(n). • Zorgt voor informatie voor besluitvorming op strategisch, tactisch en operationeel niveau. • Geeft relevante informatie correct en volledig door aan andere afdelingen. • Controleert gemaakte afspraken met andere collega's en afdelingen. • Is verkoopgericht bij het geven van informatie. • Bepaalt aan wie, wat gerapporteerd wordt en met welk doel. • Maakt gebruik van moderne communicatiemiddelen.

3.4 Kerntaak 4 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek

Kerntaak 4 Begeleidt lerende medewerkers op de werkplek	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Werkt nieuwe lerende medewerkers in	De Frontoffice manager levert een bijdrage aan de ontwikkeling introductie- en/of inwerkplannen voor nieuwe lerende medewerkers. Hij introduceert nieuwe lerende medewerkers en werkt ze in volgens het introductie- en/of inwerkplan in.
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De lerende medewerker is ingewerkt conform het introductie- en/of inwerkplan.</p>	

<p>4.2 Begeleidt lerende medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager begeleidt de lerende medewerker bij het bepalen van de doelstellingen die de lerende medewerker in een bepaalde periode wil/moet realiseren. Hij stemt deze af op de situatie in het bedrijf en op de wensen en capaciteiten van de lerende medewerker.</p> <p>Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, welke werkzaamheden hij zal uitvoeren, hoe de begeleiding wordt ingevuld en begeleidt de lerende medewerker met het vastleggen hiervan in een ontwikkelplan. Hij bepaalt, in samenspraak met de lerende medewerker, wanneer en hoe de evaluatie van de voortgang van het leerproces zal worden uitgevoerd en hoe en aan wie de uitkomsten hiervan worden gerapporteerd. Hij stemt de activiteiten af op de planning en het onderwijsconcept van de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. Hij behartigt daarbij de belangen van het bedrijf.</p> <p>De Frontoffice manager creëert formele en informele leersituaties en vervult voor de lerende medewerker een voorbeeldfunctie. Hij instrueert en corrigeert het handelen van de lerende medewerker en stemt de begeleiding continu af op ontstane situaties en op het niveau en de behoeften van de lerende medewerker. Hij delegeert, indien nodig, vakmatige begeleidingstaken, maar begeleidt en ondersteunt de 'directe' begeleider daarbij.</p> <p>De Frontoffice manager bewaakt en stimuleert de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker. Hij reflecteert op de al dan niet bereikte doelen van de medewerker en stimuleert hem tot zelfreflectie en zelfsturing. Hij evalueert het begeleidingstraject, bespreekt de resultaten met de lerende medewerker, geeft hem feedback en ontvangt zelf feedback van de lerende medewerker.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De inhoud van het leertraject van de lerende medewerker is afgestemd en vastgelegd. De lerende medewerker is begeleid bij het uitvoeren van zijn taken en gestimuleerd zich verder te ontwikkelen in zijn competenties.</p>	

<p>4.3 Beoordeelt lerende medewerkers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager voert ontwikkelingsgerichte en indien afgesproken met de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt, kwalificerende beoordelingen uit binnen een werksetting. Hij observeert objectief en geeft de lerende medewerker na afloop feedback. Hij neemt samen met de lerende medewerker beslissingen om, indien nodig, acties die overeengekomen zijn, bij te stellen of te intensiveren.</p> <p>Hij vergaart naast de observaties andere relevante informatie over het functioneren en de competentieontwikkeling van de lerende medewerker. Hij bespreekt dit met de eindverantwoordelijke binnen het bedrijf. Hij legt de beoordelingen vast in de daarvoor bestemde beoordelingsinstrumenten van de instelling waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De lerende medewerker is objectief beoordeeld, deze beoordeling is afgestemd met de eindverantwoordelijke van het team en vastgelegd.</p>	
<p>4.4 Ontwikkelt zich verder</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager leest vakbladen en vakliteratuur, beroepsrelevante internetsites, volgt cursussen, trainingen en andere studiebijeenkomsten en bezoekt vakbeurzen en andere evenementen binnen het vakgebied. Hij gebruikt bronnen en hulpmiddelen voor het verkrijgen van informatie, signaleert ontwikkelingen in het beroepsonderwijs, maar ook in de horecamarkt en de maatschappij. Hij beoordeelt deze op basis van relevantie en doet voorstellen voor het verbeteren van de werkwijze in het bedrijf. Hij evalueert en reflecteert regelmatig op zijn eigen werkwijze en stelt deze bij.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Trends en ontwikkelingen zijn gesignaleerd, geanalyseerd en beoordeeld naar de relevantie ervan voor de dienstverlening in het bedrijf. Eigen functioneren is op basis van feedback en zelfreflectie bijgesteld.</p>	

Kennis van:

- Heeft kennis van het aannamebeleid van het bedrijf
- Heeft kennis van introductie- en/of inwerkplannen
- Heeft kennis van de begeleidings- en beoordelingsinstrumenten van het instituut waar de lerende medewerkers hun opleiding volgen
- Heeft kennis van de arbeidscontracten en arbeidsvoorwaarden voor de lerende medewerkers

Vaardig in:

- Het toepassen van motiveringstechnieken
- Het toepassen van reflectietechnieken
- Het toepassen van sociale vaardigheden
- Het geven van instructie
- Het toepassen van gesprekstechnieken in gesprekken met de lerende medewerker
- Het delegeren
- Het geven en ontvangen van feedback

Competenties die nodig zijn om kerntaak 4 goed uit te voeren:

Competentie Begeleiden en coachen	
Omschrijving competentie	Begeleidt en coacht de lerende medewerker in zijn ontwikkeling.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de lerende medewerker heldere, onderbouwde en constructieve feedback over zijn functioneren. • Stimuleert de lerende medewerker zelf problemen op te lossen of alternatieven uit te proberen. • Geeft adviezen hoe de lerende medewerker iets het beste kan aanpakken en licht dit duidelijk toe. • Motiveert de lerende medewerker om doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Overlegt met betrokkenen bij het leerproces van de lerende medewerker, zodat iedereen goed geïnformeerd is over het leerproces van de lerende medewerker.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen met het instituut waar de lerende medewerker zijn opleiding volgt. • Informeert collega's proactief over de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker.

	<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt met collega's welke rol zij willen en kunnen vervullen in het leerproces van de lerende medewerker.
--	--

Competentie Procedures opvolgen	
Omschrijving competentie	Werkt volgens procedures, geldende wet- en regelgeving en (bedrijfs)voorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt mee aan de werving- en selectieprocedure van de nieuwe lerende medewerker. • Neemt de tijd om de instructies en procedures van het bedrijf te leren kennen en/of neemt de tijd om de lerende medewerker in te werken op de instructies en procedures. • Draagt de toepassing van het calamiteitenplan en de (bedrijfs)procedures rondom veiligheid, hygiëne en milieuzorg uit naar de lerende medewerker.

Competentie Ontwikkelen	
Omschrijving competentie	Is op de hoogte van ontwikkelingen op zijn vakgebied. Is zelf kritisch en wil zich verbeteren in zijn werkuitvoering.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Toont interesse in en is op de hoogte van de ontwikkelingen op zijn vakgebied. • Werkt systematisch naar duidelijke ontwikkeldoelen toe. • Reflecteert op de eigen capaciteiten en mogelijkheden. • Vraagt feedback en staat hier open voor. • Erkent gemaakte fouten en trekt daar lering uit.

Competentie Plannen	
Omschrijving competentie	Plant zijn begeleidingswerkzaamheden effectief en efficiënt in en ondersteunt de lerende medewerker bij het opstellen van een ontwikkelplan.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert duidelijke doelen voor het begeleidingstraject voor de lerende medewerker. • Stelt prioriteiten in de uit te voeren begeleidingstaken. • Schat de benodigde tijd in voor het uitvoeren van het de werkzaamheden om de leerdoelen te behalen. • Houdt rekening met de haalbaarheid van de leerdoelen en de uit te voeren werkzaamheden hiervoor. • Stelt de benodigde middelen vast voor de begeleiding en beoordeling van de lerende medewerker. • Bewaakt de voortgang van het leerproces van de lerende medewerker.

3.5 Kerntaak 5 Voert dagelijkse werkzaamheden uit

Kerntaak 5 Voert dagelijkse werkzaamheden uit	Werkprocessen bij kerntaak 4
5.1 Behandelt reserveringsaanvragen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager neemt reserveringen aan en past regels toe om verlies als gevolg van 'no shows' en annuleringen te voorkomen. Hij legt de reserveringen in het reserveringsstelsel vast en bevestigt ze, indien nodig, schriftelijk. Hij verwerkt reserveringen en wijzigingen in de boekingen en stelt relevante afdelingen van aangenomen reserveringen op de hoogte. De Frontoffice manager communiceert met gasten bij het aannemen van reserveringen in het Nederlands, Engels of in een andere moderne vreemde taal.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Reserveringsaanvragen zijn behandeld en verwerkt in het reserveringsstelsel.</p>	
5.2 Ontvangt en checkt gasten in	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager begroet gasten bij de balie en registreert ze of checkt ze in. Hij wijst gasten kamernummers toe, controleert de status van de toegewezen kamers en gaat na of er berichten voor de gasten zijn binnengekomen en of er post voor ze is. De Frontoffice manager maakt de kamersleutels of sleutelkaarten klaar, overhandigt deze aan de gasten en wenst ze een prettig verblijf toe. Hij opent voor gasten een rekening en informeert relevante afdelingen over de ingecheckte gasten. De Frontoffice manager communiceert met gasten in de ontvangstfase in het Nederlands, Engels of in een andere moderne vreemde taal.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gasten zijn ontvangen en ingecheckt.</p>	
5.3 Staat gasten gedurende hun verblijf met raad en daad bij	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager voert, afhankelijk van de formule van het horecabedrijf, verkoopactiviteiten uit, houdt rekeningen van gasten bij en helpt gasten aan informatie en met het maken van reserveringen (restaurants, theaters,</p>

	<p>attracties en evenementen). De Frontoffice manager ontvangt bezoekers, staat ze te woord en brengt ze in contact met gasten of bedrijfsfunctionarissen. Hij neemt boodschappen en/of berichten en/of post aan en geeft ze door aan de gasten. De Frontoffice manager bedient, afhankelijk van de bedrijfsformule, de telefooncentrale, draagt zorg voor uitvoering van verzoeken van gasten om gewekt te worden en geeft informatie over het gebruik van communicatieapparatuur in de kamers. Hij communiceert met gasten in de verblijfsfase in het Nederlands, in het Engels of in een andere moderne vreemde taal.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Gasten zijn gedurende hun verblijf in het horecabedrijf met raad en daad bijgestaan.</p>	
<p>5.4 Treedt op bij ongewenste bezoekers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager signaleert ongewenste bezoekers, spreekt hen aan en vraagt hun dringend het pand te verlaten. Hij schakelt, indien nodig, het hoofd beveiliging in. Hij houdt zich aan de regels die in het horecabedrijf bij dergelijke situaties gelden.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is opgetreden tegen ongewenste bezoekers, waarbij geldende regels zijn aangehouden.</p>	
<p>5.5 Treedt op bij onveilige situaties en calamiteiten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager stelt vast dat er sprake is van een onveilige situatie. Hij schakelt, afhankelijk van de aard van de situatie, de direct leidinggevende, de brandweer, de politie, de arts en/of de bedrijfshulpverlening (BHV) onmiddellijk in. Hij handelt volgens de bedrijfsvoorschriften.</p>
<p><u>Resultaat:</u> Er is opgetreden bij onveilige situaties en calamiteiten, waarbij geldende instructies in acht zijn genomen.</p>	
<p>5.6 Treedt handelend op bij gevonden voorwerpen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Frontoffice manager verzamelt gevonden voorwerpen van gasten en brengt ze naar een centraal punt. Hij labelt de goederen, registreert ze en bergt ze veilig op. Hij probeert, indien gebruikelijk en mogelijk, gasten te bereiken om hen te informeren over het gevonden voorwerp.</p>

	<p>Hij zendt, indien gebruikelijk en gewenst, de gasten het gevonden voorwerp na. De Frontoffice manager houdt zich aan de regels die in het horecabedrijf bij dergelijke situaties gelden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gevonden voorwerpen zijn geregistreerd en indien mogelijk terug bij de rechtmatige eigenaar. Geldende regels zijn in acht genomen.</p>	
<p>5.7 Treedt handelend op bij diefstal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager noteert melding van gasten over verdwenen goederen uit kamers, onderzoekt de melding en schakelt, afhankelijk van de ernst van de situatie, het hoofd beveiliging of de politie in. Indien hij het onderzoek naar de diefstal zelf uitvoert, zal hij van de gast informatie moeten krijgen. Hij maakt een rapport op, laat de gast het voor akkoord tekenen, onderzoekt de kamer grondig en begint met het interne onderzoek. De Frontoffice manager vergelijkt, indien het interne onderzoek niets oplevert, de aangifte met eerdere rapporten van diefstal uit de kamer en trekt conclusies die verdere acties van het horecabedrijf rechtvaardigen. Hij houdt zich daarbij aan de bedrijfsvoorschriften.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is opgetreden bij diefstal en, indien nodig, onderzocht en gerapporteerd. Geldende regels zijn in acht genomen.</p>	
<p>5.8 Treedt op bij overlijden van gasten op de kamer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager noteert de melding van overlijden van een gast op de kamer, neemt onmiddellijk contact op met de direct leidinggevende en assisteert hem bij het afhandelen van het voorval. Zo zal hij er zorg voor dragen dat via de relatie die de reservering voor de gast heeft gemaakt, de familie van de overledene op de hoogte wordt gesteld. De Frontoffice manager houdt zich daarbij aan de bedrijfsvoorschriften.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is opgetreden bij het overlijden van een gast en de familie is op de hoogte gesteld. Geldende regels zijn in acht genomen.</p>	

5.9 Maakt night audit	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager registreert aan het einde van de dag de omzet. Hij verzamelt informatie over boekingen op de gastennota's, controleert de gegevens en verwerkt ze in rapporten. De Frontoffice manager verwerkt de typische receptiegegevens en statistieken en draagt zorg voor de productie van door het horecabedrijf gewenste overzichten en rapporten. Hij ziet erop toe, indien de night audit door een ander is gemaakt, dat deze voldoet aan de eisen van het bedrijf. De Frontoffice manager maakt de gegevens van de night audit geschikt voor het management en voor verdere verwerking door de administratie.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De 'night audit' is volgens geldende eisen opgemaakt. De gegevens zijn beschikbaar gesteld voor management en administratie.</p>	
5.10 Verleent gastvrijheid in de vertrekfase	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Frontoffice manager handelt de betalingen van de rekeningen van vertrekkende gasten af, helpt gasten aan informatie over vertrektijden van openbaar vervoer en vliegtuigen en neemt afscheid van hen. Hij informeert de relevante afdelingen over het vertrek van gasten en neemt, indien gebruikelijk, de gegevens van de gasten op in de 'guest history'. De Frontoffice manager communiceert met gasten in de vertrekfase in het Nederlands, Engels of in een andere moderne vreemde taal.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gasten zijn tevreden vertrokken en hun verblijfgegevens zijn vastgelegd.</p>	

Kennis van:

- Afdelings- en bedrijfsdoelstellingen
- Alle soorten reserveringen
- No-shows
- Alle soorten gasten
- Alle (on)mogelijkheden van het horecabedrijf
- Attracties, restaurants, theaters, e.d. rondom het horecabedrijf
- Werkprocedures en werkinstructies van al de voorkomende werkzaamheden op de afdeling
- Protocollen en regels rondom optreden tegen ongewenste gasten, risicogedrag, onveilige situaties, calamiteiten, overlijden van gasten
- Werkproces night audits

Vaardig in:

- Het werken volgens bedrijfsinstructies en bedrijfsprocedures
- Het bedienen van het kassasysteem
- Het bedienen van het reserveringssysteem
- Het opvangen en afhandelen van klachten:
- Het behandelen van annuleringen, overboekingen en wijzigingen volgens bedrijfsvoorschriften
- Het bedienen van de telefooncentrale
- Het gebruik van communicatieapparatuur

Competenties die nodig zijn om kerntaak 5 goed uit te voeren:

Competentie Werken conform richtlijnen en procedures	
Omschrijving competentie	Werkt bij het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden conform relevante wettelijke richtlijnen en bedrijfsvoorschriften.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Voert werkzaamheden volgens voorgeschreven wijze uit. • Voert het werk uit conform de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen.

Competentie Klantgericht handelen	
Omschrijving competentie	Achterhaalt actief de wensen, behoefte en tevredenheid van de gasten en handelt of reageert gepast op (positieve en negatieve) signalen en reacties van gasten.

Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Reageert alert op signalen van de gast. • Is hulpvaardig en voorkomend. • Kan goed omgaan met de diversiteit tussen gasten. • Onderzoekt en anticipeert op de behoefte van de gast. • Sluit in gedrag en taalgebruik op de gast aan. • Heeft een positieve non-verbale houding. • Legt verbaal en/of non-verbaal contact met alle gasten bij de receptie. • Neemt negatieve reacties en vragen van gasten serieus en handelt ze volgens voorgeschreven wijze af.
----------	---

Competentie Communiceren en rapporteren

Omschrijving competentie	Verzamelt en verwerkt informatie en communiceert en rapporteert dit naar betrokkenen met als doel een correcte dienstverlening aan de gast.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft relevante en juiste informatie aan gasten. • Geeft relevante informatie correct en volledig door aan andere afdelingen. • Speelt boodschappen aan gasten en/of medewerkers correct en volledig door. • Legt mondeling verkregen informatie vast volgens voorschrift. • Controleer gemaakt afspraken met andere collega's en afdelingen. • Is verkoopgericht bij het geven van informatie. • Bepaalt aan wie, wat gerapporteerd wordt en met welk doel. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage heeft een verzorgde uitstraling.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren

Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en, als standaardprocedures niet werken, komt met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. • Neemt zonodig afgewogen risico's. • Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. • Past het eigen gedrag snel en op positieve wijze aan veranderde omstandigheden aan. • Toont vertrouwen in de eigen beslissingen en keuzes en neemt daarvoor ook de verantwoordelijkheid. • Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden. • Kan omgaan met onzekere en onduidelijke situaties.

Competentie Samenwerken	
Omschrijving competentie	Levert een bijdrage aan een effectieve samenwerking en teamspirit als voorwaarde voor een goede en optimaal verlopende dienstverlening.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Levert een actieve bijdrage aan alle werkzaamheden op de afdeling. • Houdt rekening met het effect van eigen werkzaamheden op andere afdelingen. • Biedt, indien nodig, hulp aan collega's op de eigen afdeling. • Motiveert het team bij problemen. • Draagt bij aan het 'wij'- gevoel. • Geeft aan wanneer zaken niet goed lopen en maakt dit bespreekbaar.

Competentie (Interne) communiceren	
Omschrijving competentie	Neemt deel aan diverse vormen van (interne) communicatie met als doel een optimaal verlopende communicatie en informatievoorziening.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt actief deel aan (in)formele overlegsituaties. • Gaat sociaalvaardig en respectvol met anderen om. • Toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid. • Toont respect en interesse in collega's. • Gaat zorgvuldig met informatie om.

Competentie Zelfreflectie en ontwikkeling	
Omschrijving competentie	Evalueert het eigen handelen en stelt dit handelen indien nodig bij, opdat eigen functioneren verbetert.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan evaluatie-, functionerings- en beoordelingsgesprekken met direct leidinggevende. • Analyseert en beoordeelt eigen werkmethoden. • Stelt zich steeds open voor kritiek en suggesties van anderen. • Stelt het eigen functioneren op basis van kritiek en suggesties bij. • Erkent gemaakte fouten en trekt lering daaruit voor de toekomst. • Houdt eigen vakkennis en ontwikkelingen binnen het beroep en in de branche bij door: <ul style="list-style-type: none"> - Het regelmatig lezen van vakbladen. - Het volgen van cursussen, trainingen en andere studiegerichte bijeenkomsten. - Het bezoeken van vakbeurzen en andere evenementen op het vakgebied. - Het lezen van advertenties en reclameblaadjes met betrekking tot het beroep. - Het meewerken aan nieuwe experimenten. - Het gebruik van internet voor het verkrijgen van informatie over het beroep.