



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel

Receptionist

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

Inhoudsopgave

Colofon	3
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep.....	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen	4
1.2 Beschrijving van het beroep	4
1.3 Loopbaanperspectief	8
1.4 Trends en innovaties	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	12
3 Beschrijving van de kerntaken	14
3.1 Kerntaak 1 Ontvangt gasten	14
3.2 Kerntaak 2 Verleent service aan de gast tijdens zijn verblijf.....	20
3.3 Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden bij het vertrek van de gast	26
3.4 Kerntaak 4 Verricht secretariële werkzaamheden	31
3.5 Kerntaak 5 Verkoopt accommodaties en arrangementen	33

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

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Receptionist, 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

- Medewerker frontoffice
- Nachtreceptionist
- Medewerker receptie

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De Receptionist verricht zijn werkzaamheden op de receptie van (internationale) horecabedrijven. Hij heeft veel verschillende taken, zoals het in- en uitchecken en informeren van gasten en het verkopen van kamers. Al deze taken hebben betrekking op het zo goed mogelijk verzorgen van het verblijf van gasten. De gast staat centraal in het denken en handelen van de Receptionist.</p> <p>De Receptionist het visitekaartje van het bedrijf. Hij vertegenwoordigt de bedrijfsformule met waarden en normen, borgt de commerciële doelstellingen van het bedrijf en geeft uitvoering aan het handhavingbeleid.</p> <p>Veel beslissingen op de diverse afdelingen vinden plaats op basis van informatie die de receptie beschikbaar stelt. De receptie communiceert dan ook met vrijwel alle afdelingen binnen het bedrijf.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De Receptionist sluit de dienstverlening aan op de eisen en wensen van de klant, maar steeds binnen de kaders van de bedrijfsformule. De Receptionist draagt bij aan een effectieve samenwerking binnen het bedrijf. De Receptionist deelt de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan.</p> <p>De Receptionist is luister-, spreek- en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. De Receptionist kan zich inleven in de gevoelens van de gast en 'leest' de verbale en non-verbale communicatieboodschappen van anderen.</p> <p>Hij is kosten- en batenbewust en streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het bedrijf binnen de kaders van de bedrijfsformule.</p> <p>De Receptionist heeft een positieve beroeps- en werkhouding. Hij heeft doorzettingsvermogen, is bereid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod en is zich bewust van de risico's die kleven aan de uitvoering van dit beroep. De Receptionist is flexibel en reageert alert op signalen van gasten. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft aandacht voor details. De Receptionist verzamelt en verwerkt informatie en communiceert hierover met betrokkenen.</p> <p>De Receptionist leeft de wettelijk voorschriften na die betrekking hebben op het eigen taakgebied, zoals veiligheidsvoorschriften en Arbo.</p>

<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De Receptionist vervult een controlerende, informerende en uitvoerende rol. De Receptionist vervult een sleutelrol in het horecabedrijf. De meeste contacten tussen gasten en het horecabedrijf verlopen via hem. Veel beslissingen in het horecabedrijf worden op basis van zijn informatie genomen. De Receptionist draagt hierdoor een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen.</p> <p>De Receptionist legt verantwoording af over de uitvoering van zijn taken bij een leidinggevende. Deze leidinggevende draagt de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in de receptie.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De sleutelrol van de Receptionist geeft gelijk ook de hoge mate van complexiteit van de functie weer. Hij is het eerste aanspreekpunt voor gasten, vertegenwoordigt het bedrijf, beheert het reserveringssysteem en levert daarnaast belangrijke input aan andere afdelingen. Bij dit alles moet hij rekening houden met de wensen en vragen van de gast, maar ook met de commerciële doelstellingen van het bedrijf en de geldende bedrijfsformule. De Receptionist maakt bij zijn taken gebruik van routinematige en standaardprocedures, maar moet ook regelmatig op zoek naar specifieke, aangepaste en creatieve oplossingen.</p> <p>Een goede uitvoering van de functie van Receptionist is voor het bedrijf van groot belang. De functie heeft daardoor een groot afbreukrisico.</p>
<p>Wettelijke beroepsvereisten</p>	<p>Nee</p>
<p>Branche vereisten</p>	<p>Nee</p>
<p>Nederlands en (moderne) vreemde talen</p>	<p><u>Algemeen</u> 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 mondeling en schriftelijk in 3 moderne vreemde talen. • Spreekt helder en duidelijk. • Laat anderen uitpraten. • Controleert of zijn boodschap goed begrepen is. • Geeft duidelijke en complete informatie. • Schrijft helder en duidelijk. • Maakt goede zinnen. • Houdt rekening met de eisen voor goede taalverzorging. • Luistert intensief.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Neemt reserveringen aan. • Verwerkt reserveringen. • Bevestigt reserveringen. • Noteert annuleringen. • Voert wijzigingen door bij reserveringen. • Controleert reserveringen. • Informeert andere collega's over gasten, kamers. • Informeert gasten. • Sluit in taalgebruik op gast aan. • Legt mondeling verkregen informatie schriftelijk vast. • Haalt uit stroom gegevens essentiële informatie. • Controleert gemaakte boekingen. • Staat bezoekers te woord. • Verbindt interne en externe gesprekken met gebruik van de telefooncentrale. • Typt diverse stukken. • Verwerkt de e-mailbox op internet. • Verzendt faxberichten. • Verzendt documentatie en informatie over het horecabedrijf. • Verzorgt uitgaande post. • Haalt de informatieve waarde uit klachten. • Geeft klachten door aan interne functionarissen. • Stelt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht. • Kent ontvangen instructies met betrekking tot onveilige situaties, calamiteiten, diefstal, overlijden, overvallen, bomalarm en beveiliging. • Neemt afscheid van de gast. • Neemt gast op in de 'guest history'. • Communiceert met de gast, al dan niet in een vreemde moderne taal. • Treedt op bij overtreding sociale hygiëne. • Gaat om met tegenwerkend gedrag van gasten. • Gaat om met agressief gedrag van gasten. • Gaat om met verbale bedreiging. • Gaat om met fysieke bedreiging. • Gaat om met gasten die onder invloed zijn van drugs, alcohol of kampen met een gokverslaving. • Gaat om met problematisch groepsgedrag. • Rapporteert aan betrokkenen. • Neemt actief deel aan (in)formele overlegsituaties.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Toont verbaal betrokkenheid bij communicatie. • Toont respect en interesse in collega's. • Neemt deel aan evaluatiegesprekken. • Bespreekt eigen manier van werken met de leidinggevende. • Leest regelmatig vakbladen. • Volgt cursussen en trainingen.
<p>Rekenen/wiskunde</p>	<p>Er zijn geen beroepsgerichte rekeneisen.</p> <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 gastenrekening. • Draagt de kassa over. • Verantwoordt ontvangen gelden en creditcardbetalingen. • Controleert wisselgeld. • Handelt betalingen met de gast af. • Registreert de omzet aan het eind van de 'dag'. • Maakt de rekening op. • Rekent de nota af met de gast, al dan niet contant.

1.3 Loopbaanperspectief

De Receptionist kan doorgroeien naar de functie van Frontoffice manager. Hij kan zich ook ontwikkelen tot Manager van een horecabedrijf of Ondernemer van een horecabedrijf.

1.4 Trends en innovaties

Hierna 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 (bijvoorbeeld technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p>De arbeidsmarktperspectieven voor Receptionist 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 Receptionist 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. • 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>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 het behoud of vergroten van het eigen marktaandeel moet rekening worden gehouden 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 gebruikgemaakt van geautomatiseerde tapsystemen en computerkassa's. Daarnaast spelen de moderne communicatiemedië een steeds belangrijker rol, zoals internet en social media. • De, in vergelijking met vroeger, kritischer en mondiger consument. 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 hij steeds bewuster omgaat met zijn veiligheid en gezondheid en belang hecht aan duurzaamheid. 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.
------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ontwikkelingen binnen het beroep Receptionist:

- Door de demografische en de sociaal-culturele ontwikkelingen moet de Receptionist, meer dan voorheen, rekening houden met een veelheid aan groepen en daarmee met een veelheid aan 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. Hiervan moet de Receptionist op de hoogte zijn.
- Door diezelfde internationale ontwikkelingen wordt de Receptionist (vooral in grote en internationale horecabedrijven) met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden geconfronteerd. Dit stelt zeer hoge eisen aan de Receptionist 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.

Receptionist	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Ontvangt en verwijst gasten	
	1.1 Ontvangt, verwijst en checkt individueel reizende gasten in en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	1.2 Ontvangt en verwijst een vip en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	1.3 Ontvangt en verwijst een vaste gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	1.4 Ontvangt en verwijst een groep gasten en communiceert met de groepsleider in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	1.5 Ontvangt en verwijst een 'walk-in' gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	1.6 Ontvangt en verwijst een overboekte gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
Kerntaak 2 Verleent service aan de gast tijdens zijn verblijf	
	2.1 Staat gasten gedurende hun verblijf met raad en daad bij en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	2.2 Treedt op bij ongewenste bezoekers
	2.3 Treedt op bij onveilige situaties en calamiteiten
	2.4 Treedt handelend op bij gevonden voorwerpen
	2.5 Treedt handelend op bij diefstal uit hotelkamers
	2.6 Treedt op bij overlijden van gasten op de kamer
	2.7 Gaat om met ongewenst gedrag
	2.8 Gaat om met risicogedrag
	2.9 Maakt night audit
	2.10 Verzamelt gegevens voor het maken van receptiestatistieken
	2.11 Meet en vergelijkt de resultaten van kamerverkoop

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden bij het vertrek van de gast	
	3.1 Checkt gasten uit en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	3.2 Neemt afscheid van gasten in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	3.3 Informeert de afdelingen over het vertrek van de gast
	3.4 Archiveert de gegevens van de vertrokken gast
Kerntaak 4 Verricht secretariële werkzaamheden	
	4.1 Verzorgt uitgaande post
	4.2 Verzorgt binnenkomende post
Kerntaak 5 Verkoopt accommodaties en arrangementen	
	5.1 Neemt reserveringen aan en communiceert met de gesprekspartner in het Nederlands of in een moderne vreemde taal
	5.2 Voorkomt 'no shows'
	5.3 Behandelt annuleringen
	5.4 Behandelt wijzigingen in boekingen

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 Ontvangt gasten

Kerntaak 1 Ontvangst gasten	Werkprocessen bij kerntaak 1
<p>1.1 Ontvangt en checkt individueel reizende gasten in en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist begroet de gast bij de balie, controleert de reservering van de gast en checkt hem in. Hij wijst de gast een kamernummer toe, controleert de status van de toegewezen kamer en gaat na of er berichten/post voor de gast zijn/is binnengekomen. De Receptionist wijst de gast waar hij informatie kan vinden over producten en faciliteiten van het bedrijf. Hij maakt op basis van de wensen van de gast de passende inhouse-producten en inhouse-diensten kenbaar. De Receptionist maakt de kamersleutel of sleutelkaart klaar, overhandigt deze aan de gast en wenst hem een prettig verblijf toe. Hij begeleidt, indien nodig, de gast naar zijn kamer. De Receptionist opent voor de gast een rekening en informeert relevante collega's en afdelingen over de ingecheckte gast.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De individueel reizende gast is gastvrij ontvangen en ingecheckt. Betreffende afdelingen zijn ingelicht.</p>	
<p>1.2 Ontvangt een vip en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist ontvangt een vip: hij verwelkomt de gast, controleert de reservering en ziet een aantekening dat het om een vip gaat; hij schakelt de leidinggevende frontoffice direct in bij de ontvangst van de vip; de leidinggevende frontoffice of hijzelf, afhankelijk van de bedrijfsformule, begeleidt de vip naar zijn kamer die van tevoren was toegewezen en wenst hem een prettig verblijf toe. De Receptionist brengt de rest van het horecabedrijf op de hoogte dat de vip heeft ingecheckt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De vip is gastvrij ontvangen en de leidinggevende is voor het inchecken ingeschakeld. Betreffende afdelingen zijn ingelicht.</p>	

<p>1.3 Ontvangt een vaste gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist ontvangt een vaste gast: hij begroet de gast, spreekt de gast, indien mogelijk, bij de naam aan en geeft hem extra aandacht; hij vult de registratiekaart van de gast geheel of gedeeltelijk in en vraagt hem de volledig ingevulde kaart te controleren en die te ondertekenen; hij vraagt de vaste gast, bij een gedeeltelijk ingevulde registratiekaart, om de rest van de kaart in te vullen en die te ondertekenen; hij wijst hem een kamer toe, houdt daarbij rekening met de wensen van de vaste gast en geeft hem de kamersleutel of sleutelkaart; hij wenst de vaste gast een prettig verblijf.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De vaste gast is gastvrij ontvangen en ingecheckt conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>1.4 Ontvangt een groep gasten en communiceert met de groepsleider in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist ontvangt een groep gasten: hij begroet de groepsleider en begeleidt de groep naar een plaats die iets van de balie vandaan ligt; hij neemt met de groepsleider de lijst met namen en kamernummers door die hij van tevoren heeft klaargemaakt; hij overhandigt de 'rooming list' en de envelop aan de groepsleider – voor elke gast een enveloppe met daarin de kamersleutel/sleutelkaart met de naam van de gast op de envelop; hij laat de groepsleider de legitimatiebewijzen van de groepsleden verzamelen en overhandigt hem de van tevoren ingevulde politiebrieftjes; hij verzoekt de leider van de groep om de politiebrieftjes later bij de receptie in te leveren; hij neemt de legitimatiebewijzen van de groepsleden in ontvangst en neemt bijzonderheden door met de groepsleider en wenst hem en zijn groep een prettig verblijf toe. De Receptionist maakt op een later moment van elk legitimatiebewijs een kopie en legt de aankomst van de groep in het reserveringssysteem vast. Hij geeft op een later moment de legitimatiebewijzen aan de leider van de groep.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De groep gasten is gastvrij ontvangen en ingecheckt conform de bedrijfsvoorschriften. De legitimatiebewijzen zijn teruggegeven en de ingevulde politiebrieftjes zijn door de gasten ingeleverd.</p>	

<p>1.5 Ontvangt een 'walk-in' gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist ontvangt een 'walk-in' gast: hij begroet de gast en vraagt of hij een reservering heeft gemaakt; hij past het reserveringssysteem aan, let daarbij op de kredietwaardigheid van de gast en laat de gast minstens één nacht vooruitbetalen; hij vertelt de gast dat hij alle verteringen in het horecabedrijf contant moet betalen. De Receptionist licht de diverse afdelingen direct in over de afspraak met de 'walk-in' gast.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De 'walk-in' gast is gastvrij ontvangen en ingecheckt conform de bedrijfsvoorschriften. De betreffende afdelingen zijn ingelicht.</p>	
<p>1.6 Ontvangt een overboekte gast en communiceert met hem in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist ontvangt een 'overboekte' gast: hij begroet de gast en vertelt hem dat er helaas geen kamer beschikbaar is; hij boekt een kamer voor de gast in een gelijkwaardig horecabedrijf, laat de gast met een taxi naar het ander horecabedrijf brengen en laat op de kamer van de gast voor rekening van het overboekte horecabedrijf een fruitmand met een kaartje van de directie plaatsen; hij zorgt ervoor dat berichten/telefoongesprekken voor de weggezonden gast op het andere adres terechtkomen.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De overboekte gast is gastvrij ontvangen en overgedragen aan een gelijkwaardig horecabedrijf conform bedrijfsvoorschriften. Berichten/telefoongesprekken voor de gast worden doorgestuurd.</p>	

Kennis van:

- De inhoud van het bedrijfsformat met regels en afspraken
- De commerciële doelstellingen van het bedrijf
- Wettelijke voorschriften
- Kenmerken, aandachtspunten van de verschillende typen gasten
- Werkprocessen en procedures met betrekking tot het ontvangen van verschillende typen gasten: individuele gast, vip, vaste gast, een groep gasten, een 'walk-in' gast en een overboekte gast
- Welke afdelingen wanneer en waarover moeten worden ingelicht als er verschillende typen gasten inchecken

Vaardig in het:

- Gebruik van moderne communicatiemiddelen (internet, sociale media).
- Gebruik van reserveringssystemen.
- Herkennen van het type gast en hem dienovereenkomstig begroeten.
- Controleren van reserveringsgegevens.
- Openen van een nota voor elke bezette kamer.
- Gebruik van werkinstructies en procedures passend bij het type gast en soort reservering.
- Informeren van relevante collega's en afdelingen over de ontvangen gast.

Toelichting kerntaak:

Competenties die nodig zijn om kerntaak 1 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 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 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. • 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. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage heeft een verzorgde uitstraling.

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"> • Neemt actief deel aan (in)formele overlegsituaties. • Gaat in overlegsituaties sociaalvaardig en respectvol met anderen om. • Toont verbaal en non-verbaal betrokkenheid bij interne communicatie. • Toont respect voor en interesse in collega's. • Biedt indien nodig hulp aan collega's op de eigen afdeling. • Houdt rekening met het effect van de eigen werkzaamheden op andere afdelingen. • Motiveert het team bij problemen. • Draagt bij aan het 'wij'- gevoel. • Geeft aan wanneer zaken niet goed lopen en maakt dit bespreekbaar.

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 evaluatiegesprekken. • Bespreekt de eigen manier van werken met de leidinggevende. • 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 en trainingen; - bezoeken van vakbeurzen en andere evenementen op het vakgebied.

3.2 Kerntaak 2 Verleent service aan de gast tijdens zijn verblijf

Kerntaak 2 Verleent service aan de gast tijdens zijn verblijf	Werkprocessen bij kerntaak 2
<p>2.1 Staat gasten gedurende hun verblijf met raad en daad bij en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist geeft gasten algemene en toeristische informatie. Bij de één gaat het om informatie over diensten en faciliteiten die het horecabedrijf biedt en over de omgeving van het horecabedrijf. Bij de ander gaat het om informatie over openbaar vervoer, restaurants, musea, theaters, tentoonstellingen, bezienswaardigheden en excursies.</p> <p>De Receptionist 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 voor een restaurant, een theater, een attractie en/of een evenement.</p> <p>De Receptionist 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.</p> <p>De Receptionist bedient, afhankelijk van de bedrijfsformule, de telefooncentrale, draagt zorg voor de uitvoering van verzoeken van gasten om gewekt te worden en geeft informatie over het gebruik van communicatieapparatuur in de kamers.</p> <p>De Receptionist neemt vragen en klachten van gasten aan en handelt deze volgens de procedure van het bedrijf af.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gasten zijn geïnformeerd over en ondersteund bij allerlei zaken, conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>2.2 Treedt op bij ongewenste bezoekers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist 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></p> <p>Ongewenste bezoekers zijn aangesproken of overgedragen aan hoofd beveiliging. Hierbij zijn de in het horecabedrijf geldende regels aangehouden.</p>	
<p>2.3 Treedt op bij onveilige situaties en calamiteiten</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist 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 instructies van het horecabedrijf.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Onveilige situaties en calamiteiten zijn voorkomen, opgelost of overgedragen aan leidinggevende en/of hulpverleners. Hierbij is gehandeld volgens de instructies van het horecabedrijf.</p>	
<p>2.4 Treedt handelend op bij gevonden voorwerpen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist verzamelt gevonden voorwerpen van gasten en brengt ze naar een centraal punt. Hij labelt de goederen, registreert ze en bergt ze veilig op.</p> <p>Hij probeert, indien gebruikelijk en mogelijk, gasten te bereiken om hen te informeren over het gevonden voorwerp. Hij zendt, indien gebruikelijk en gewenst, de gasten het gevonden voorwerp na. De Receptionist houdt zich aan de regels die in het horecabedrijf bij dergelijke situaties gelden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Gevonden voorwerpen zijn, indien mogelijk, terug bij de rechtmatige eigenaar. De overige gevonden voorwerpen zijn geregistreerd en opgeborgen conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>2.5 Treedt handelend op bij diefstal uit hotelkamers</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist noteert melding van gasten over verdwenen goederen uit hotelkamers, 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 Receptionist 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 aan de regels die in het horecabedrijf bij dergelijke situaties gelden.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De diefstal is geregistreerd, indien van toepassing, onderzocht en gerapporteerd en, indien nodig, overgedragen aan hoofdbeveiliging of politie. Hierbij zijn de regels van het horecabedrijf in acht genomen.</p>	
<p>2.6 Treedt op bij overlijden van gasten op de kamer</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist 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 Receptionist houdt zich aan de regels die in het horecabedrijf bij dergelijke situaties gelden.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>In overleg met de direct leidinggevende is het overlijden van de gast afgehandeld en is de familie op de juiste wijze op de hoogte gesteld. Dit alles conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>2.7 Gaat om met ongewenst gedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist signaleert gedrag bij een gast, dat ongewenst is. Hij gaat naar de gast toe, maakt duidelijk dat hij een medewerker van het bedrijf is en vertelt de gast dat hij in overtreding is. De Receptionist benoemt het gedrag waartegen wordt opgetreden, vertelt wat de regel is die de gast overtreedt en wat hij van de gast verwacht. Hij treedt op, maakt soms onverwachte opmerkingen om de gast af te leiden, hoort kritiek aan van de gast en reageert niet geïrriteerd bij onbeleefdheid van de gast. De Receptionist voert het handhavingsbeleid uit.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is proactief en conform het handhavingsbeleid gereageerd op het ongewenste gedrag. Indien mogelijk is het ongewenste gedrag omgezet in gewenst gedrag.</p>	
<p>2.8 Gaat om met risicogedrag</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist treedt bij tegenwerkend gedrag van gasten op. Hij spreekt de gast aan, geeft hem de gelegenheid om het gedrag te laten zien en horen, biedt de gast de mogelijkheid zijn teleurstelling te tonen en luistert naar wat de gast zegt. De Receptionist erkent de emoties van de gast en neemt excuses of ontkenningen van de gast en kritiek van de gast op de regel of op de handhaving van de regel serieus. Hij legt de gast het doel, de inhoud en het waarom van de regel uit. De Receptionist treedt ook op tegen agressief</p>

	<p>gedrag en tegen verbale bedreiging van gasten. Hij laat zich niet provoceren tot reactie, maar beschrijft voor de gast het gedrag dat hij toont en geeft hem aan dat zijn gedrag niet wordt getolereerd en dat hij ermee moet stoppen. De Receptionist vertelt de gast welke sanctie op zijn gedrag staat en hij legt de sanctie op. Hij treedt professioneel op.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is proactief en conform het handhavingsbeleid gereageerd op het risicogedrag. Indien mogelijk is het risicogedrag omgezet in gewenst gedrag.</p>	
<p>2.9 Maakt night audit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist 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 Receptionist verwerkt, afhankelijk van de formule van het bedrijf, de typische receptiegegevens en -statistieken. Hij speelt een belangrijke rol in zijn hoedanigheid van nachtkassier op het terrein van kredietbewaking.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De 'dag' is verwerkt, geregistreerd en afgerond conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>2.10 Verzamelt gegevens voor het maken van receptiestatistieken</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist maakt een overzicht van alle gereserveerde, maar niet bezette kamers. Ook maakt hij een overzicht van de nationaliteit van de gasten, van de manier waarop geboekt werd en van de soort gasten die een reservering hebben gemaakt. De Receptionist maakt in het eerste overzicht een vergelijking mogelijk met resultaten uit het verleden en met die van andere horecabedrijven. Hij bevordert met het tweede overzicht inzicht in de markt waarin het horecabedrijf opereert en kan daarmee de verkoopactiviteiten van het bedrijf afstemmen op de wensen van gasten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De receptiestatistieken zijn in- en aangevuld.</p>	
<p>2.11 Meet en vergelijkt de resultaten van kamerverkoop</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist houdt alle receptiestatistieken cumulatief bij: de berekening van het percentage kamerbezetting, van het percentage bedbezetting, van het percentage dubbele bedbezetting en de gemiddelde kamerprijs. De Receptionist vergelijkt hierdoor de behaalde resultaten met die van een</p>

	<p>vorige periode en met die van dezelfde periode van het vorige jaar. Hij maakt op basis van bovengenoemde statistieken prognoses voor het lopende jaar. Ook kan hij met dezelfde statistieken de resultaten van zijn horecabedrijf vergelijken met die van soortgelijke horecabedrijven over dezelfde periode.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De resultaten van kamerverkoop zijn gemeten en vergeleken met voorgaande/vergelijkbare resultaten.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken, aandachtspunten van de verschillende typen gasten. • Huidige bedrijfsbezetting, aanwezige gasten, gemaakte afspraken met gasten, collega's en andere afdelingen. • De diensten en faciliteiten van het horecabedrijf. • Het plaatselijk aanbod voor het toerisme, zoals het openbaar vervoer, theaters, musea, bezienswaardigheden, excursies en restaurants. • De vestigingsplaats en weet er de weg. • De geldende regels, instructies en procedures omtrent ongewenste bezoekers, onveilige situaties en calamiteiten. <p><u>Vaardig in het:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toepassen van sociale vaardigheden. • Toepassen van gesprekstechnieken. 	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 2 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 aan 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 Plannen en organiseren	
Omschrijving competentie	De Receptionist deelt de werkzaamheden effectief en efficiënt in, opdat de bedrijfsdoelstellingen gehaald worden.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Plant en controleert de werkzaamheden voordat de gasten aan de balie arriveren. • Houdt rekening met de gasten en de wisselende drukte bij het bepalen van de werkvolgorde. • Houdt rekening met de werkzaamheden voor andere afdelingen bij het bepalen van de werkvolgorde. • Maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Beslissingen nemen en, als standaardprocedures niet werken, met specifieke, creatieve oplossingen komen.
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.

	<ul style="list-style-type: none"> • Kan omgaan met onzekere en onduidelijke situaties.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

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. • 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. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage heeft een verzorgde uitstraling.

3.3 Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden bij het vertrek van de gast

Kerntaak 3 Verricht werkzaamheden bij het vertrek van de gast	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Checkt gasten uit en communiceert met hen in het Nederlands of in een moderne vreemde taal	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist begroet de gast, informeert of de gast producten uit de minibar heeft gebruikt en neemt het ingevulde formulier van gebruik van de minibar in ontvangst. Hij informeert bij andere afdelingen, indien de verwerking van rekeningen niet via een computernetwerk plaatsvindt, of zij nog onverwerkte rekeningen van de gast hebben. De Receptionist verwerkt eventueel de 'nieuwe' boekingsstukken en maakt de rekening van de gast op. Hij maakt een print out van de rekening, laat de gast de rekening controleren en licht de rekening eventueel toe aan de gast. De Receptionist controleert, bij betaling met contant geld, het ontvangen betaalmiddel op echtheid en handelt de betaling af. Hij volgt bij elektronisch betalen, bij betaling met creditcard, bij betaling met vouchers en bij betaling via rekening, de procedure van het bedrijf. De Receptionist maakt een print out van de definitieve nota</p>

	<p>met daarop de vermelding van de manier van betaling, biedt deze gevouwen of in een envelop aan de gast aan en bedankt de gast voor zijn verblijf in het horecabedrijf. De Receptionist zorgt ervoor dat de nota vanuit de kassa bij de administratie terechtkomt voor verdere afhandeling.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gast is uitgecheckt en de nota is afgehandeld en geadmistreerd conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p>3.2 Neemt afscheid van gasten in het Nederlands of in een moderne vreemde taal</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist informeert de gast over toekomstige aanbiedingen. Hij informeert de gast, op verzoek, over vertrektijden van het openbaar vervoer. Hij zorgt bij vertrek van de gast, op diens verzoek, voor een taxi. De Receptionist bedankt de gast voor zijn verblijf en wenst hem een goede terugreis.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er is afscheid genomen van de gast.</p>	
<p>3.3 Informeert de afdelingen over het vertrek van de gast</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist informeert de afdelingen over het vertrek van de gast. Hij licht in het bijzonder de Portier en het Hoofd huishouding in over het vertrek van de gast en informeert daar waar nodig. De Receptionist krijgt melding van de huishouding dat de kamer in orde is. Hij verwerkt de in orde status van de kamer in het receptiesysteem.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De betreffende afdelingen zijn over het vertrek van de gast geïnformeerd. De in orde status van de kamer is geregistreerd.</p>	
<p>3.4 Archiveert de gegevens van de vertrokken gast</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist zorgt ervoor dat de gegevens van de vertrokken gasten goed bewaard blijven.</p> <p>Hij legt, bij een handmatig systeem, de registratiekaart van de vertrokken gast in het 'gastenarchief' en neemt hem eventueel op in de verzamelkaart van regelmatig terugkerende gasten met daarop de aankomst- en vertrekkedata.</p>

	<p>De Receptionist neemt, bij een geautomatiseerd receptie-systeem, de gegevens van de vertrekkende gast op in de 'guest history'.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De gegevens van de vertrokken gast zijn gearchiveerd conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken, aandachtspunten van de verschillende typen gasten • Werkprocessen en procedures met betrekking tot het uitchecken van verschillende typen gasten • Toekomstige aanbiedingen die het bedrijf aanbiedt • Aanbod van openbaar vervoer en taxibedrijven <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toepassen sociale vaardigheden • Toepassen gesprekstechnieken 	
<p><u>Toelichting kerntaak:</u></p>	

Competenties die nodig zijn om kerntaak 3 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 aan 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 Beslissen en activiteiten initiëren

Omschrijving competentie	Beslissingen nemen en, als standaardprocedures niet werken, met specifieke, creatieve oplossingen komen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. • Neemt zonnodig 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 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. • 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. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage heeft een verzorgde uitstraling.

3.4 Kerntaak 4 Verricht secretariële werkzaamheden

Kerntaak 4 Verricht secretariële werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 4
4.1 Verzorgt uitgaande post	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Receptionist verricht tekstverwerkingswerkzaamheden. Hierbij wordt gedacht aan de tekstverzorging van facturen en bevestigingen. Hij verzendt faxberichten - ook voor gasten, communiceert in het kader van de taakuitvoering met gasten via internet en verzendt, op aanvraag, documentatie en informatie over het horecabedrijf.
<u>Resultaat:</u> De uitgaande post is verzorgd.	
4.2 Verzorgt binnenkomende post	<u>Beschrijving werkproces:</u> De Receptionist verwerkt inkomende e-mail en internetberichten. Hij verzorgt inkomende post en faxen en een deel van de uitgaande post.
<u>Resultaat:</u> De binnenkomende en uitgaande post is verwerkt.	
<u>Kennis van:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbare documentatie over het bedrijf <u>Vaardig in:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Administratieve vaardigheden 	
<u>Toelichting kerntaak:</u>	

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

Competentie Plannen en organiseren	
Omschrijving competentie	De Receptionist deelt de werkzaamheden effectief en efficiënt in, opdat de bedrijfsdoelstellingen gehaald worden.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt accuraat en zorgvuldig. • Maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.

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 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. • 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. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage heeft een verzorgde uitstraling.

3.5 Kerntaak 5 Verkoopt accommodaties en arrangementen

Kerntaak 5 Verkoopt accommodaties en arrangementen	Werkprocessen bij kerntaak 5
5.1 Neemt reserveringen aan en communiceert met de gesprekspartner in het Nederlands of in een moderne vreemde taal	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist neemt reserveringen aan. Hij gaat daarbij eerst na of voor de gewenste nacht(en) plaats(en) beschikbaar is (zijn). Indien er geen plaats(en) is (zijn), dan vervolgt hij de reservering met het aanbieden van alternatieve data of met het plaatsen op een wachtlijst, maar hij kan ook verwijzen naar een ander vergelijkbaar horecabedrijf in de buurt. Indien er wel plaats(en) is (zijn), dan zal hij de reservering vervolgen met het noteren van voor het bedrijf noodzakelijke gegevens van de gast. Hij legt de reservering in het reserveringssysteem vast en bevestigt hem, zo nodig, schriftelijk.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Reserveringen zijn aangenomen en in het reserveringssysteem vastgelegd.</p>	
5.2 Voorkomt 'no shows'	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist bedient reserveringssystemen en stelt de verschillende afdelingen van de aangenomen reserveringen op de hoogte. Hij weet om te gaan met overboekingen, met 'no shows' en met annuleringen. De Receptionist weet ook hoe om te gaan met wijzigingen en hoe de reserveringen moeten worden verwerkt.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Een up-to-date reserveringssysteem waarbij 'no shows' zijn voorkomen.</p>	
5.3 Behandelt annuleringen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist haalt bij annuleringen de originele reservering erbij. Hij noteert naam, adres, telefoonnummer en het e-mailadres van degene die de annulering doorgeeft. De Receptionist kent aan de annulering een speciaal nummer toe. Hij deelt dit nummer en de kosten van de annulering mee aan degene die heeft geannuleerd. De Receptionist verwerkt de annulering direct in het reserveringssysteem en geeft de annulering en de daarbij behorende kosten door aan de administratie voor verdere afhandeling.</p>

<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De annulering is in het reserveringssysteem verwerkt. De administratie is over de annulering geïnformeerd.</p>	
<p>5.4 Behandelt wijzigingen in boekingen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Receptionist haalt bij te wijzigen reserveringen de originele reservering erbij. Hij noteert naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van degene die de wijziging doorgeeft. De Receptionist zorgt bij het verwerken van wijzigingen dus ervoor dat duidelijk is wie de wijziging heeft doorgegeven. Hij past de reserveringssituatie direct aan de wijziging aan en hecht, indien van een handmatig reserveringssysteem gebruik wordt gemaakt, het wijzigingsformulier aan de originele reservering.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De wijziging is in het reserveringssysteem verwerkt conform de bedrijfsvoorschriften.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken van accommodaties, prijzen en bedrijfsrendement • Voorzieningen en mogelijkheden van het bedrijf voor gasten • Mogelijkheden van andere vergelijkbare horecabedrijven en alternatieven voor een verblijf in de buurt <p><u>Vaardig in het:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toepassen sociale vaardigheden • Toepassen gesprekstechnieken 	
<p><u>Toelichting kerntaak:</u></p>	

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 aan 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 Plannen en organiseren	
Omschrijving competentie	De Receptionist deelt de werkzaamheden effectief en efficiënt in, opdat de bedrijfsdoelstellingen gehaald worden.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt prioriteiten in de uit te voeren werkzaamheden. • Schat de benodigde tijd voor het uitvoeren van de werkzaamheden. • Stelt de benodigde middelen vast om het werk te kunnen doen. • Bewaakt de voortgang van de uitvoering van eigen werkzaamheden. • Houdt rekening met de werkzaamheden voor andere afdelingen bij het bepalen van de werkvolgorde. • Maakt een onderscheid tussen hoofd- en bijzaken.

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Herkent koopsignalen, vertaalt ze naar koopgedrag en handelt daarnaar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Houdt bij actief verkoopgedrag rekening met de optimalisering van de winst zonder dat dit ten koste gaat van de sfeer en/of de gast. • Houdt bij de werkzaamheden steeds het belang van het bedrijf in het oog.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Beslissingen nemen en, als standaardprocedures niet werken, met specifieke, creatieve oplossingen komen.
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.

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. • Legt mondeling verkregen informatie vast volgens voorschrift. • Controleer gemaakt afspraken met andere afdelingen. • Is verkoopgericht bij het geven van informatie. • Bepaalt aan wie, wat gerapporteerd wordt en met welk doel.