

Beroepscompetentieprofielen Recreatiebranche

- Medewerker recreatie
- Allround medewerker in de recreatie
- Leidinggevend medewerker recreatie

Vastgesteld door bestuur SFRecreatie op 28 maart 2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Competentiematrix recreatiebranche	5
3. Trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche	6
4. Competentieprofiel medewerker recreatie	9
5. Competentieprofiel allround medewerker recreatie	15
6. Competentieprofiel leidinggevend medewerker recreatie	26
7. Set beroepscompetenties voor de recreatiebranche	36

1. Inleiding

Om de mbo opleidingen goed aan te laten sluiten op de wensen van het bedrijfsleven is het belangrijk dat door het georganiseerde bedrijfsleven actuele beroepscompetentieprofielen worden opgesteld.

In 2003/2004 zijn door de sociale partners in de recreatiebranche een tweetal beroepscompetentieprofielen, allround recreatiemedewerker en leidinggevend medewerker recreatie vastgesteld. Als belangrijk uitgangspunt bij de ontwikkeling was in de opdracht aan de werkgroep en ontwikkelaars meegegeven dat de inhoud van deze beroepscompetentieprofielen vooral de specifieke branchekenmerken van de beide beroepen goed in beeld moest brengen.

In m.n. het beroepscompetentieprofiel Allround recreatiemedewerker zijn daarom destijds de aspecten gastheerschap, recreatieactiviteiten, animatie en sport en spel benadrukt. In feite betekende dit een beperking, waardoor niet een breed inzetbare beroepsbeoefenaar is beschreven. Dat was ook terug te vinden in de naam: er is bewust gekozen voor Allround recreatiemedewerker en niet voor Allround medewerker in de recreatie.

Het gevolg van de keus om de branchespecifieke kenmerken te benadrukken is geweest dat er een kwalificatiedossier voor de branche verblijfrecreatie in de (competentiegerichte) kwalificatiestructuur van het kenniscentrum Kenwerk is opgenomen. Dit is het kwalificatiedossier Leisure & Hospitality.

In 2006/2007 is er in opdracht van het bestuur Sociaal Fonds Recreatie (SFRecreatie) nader onderzoek in de branche gedaan om een beroepscompetentieprofiel te laten ontwikkelen voor recreatiemedewerker. Resultaat van het onderzoek is geweest dat er een nieuw beroepscompetentieprofiel is opgesteld. Tevens zijn toen de andere twee beroepscompetentieprofielen geactualiseerd. Deze zijn door het bestuur van SFRecreatie vastgesteld in februari 2007.

Mede op verzoek van het beroepsonderwijs n.a.v. door het kenniscentrum Kenwerk uitgevoerd onderzoek, heeft het bestuur van SFRecreatie in 2010 opdracht gegeven voor een project om een expertgroep uit de recreatiebranche te laten beoordelen of de beroepscompetentieprofielen voor de recreatiebranche nog voldoende actueel zijn en of ze wat de inhoud betreft nog een goede weerslag zijn van de werkzaamheden die door medewerkers in de dagelijkse beroepspraktijk worden uitgevoerd.

In de maanden november 2010 t/m januari 2011 heeft de expertgroep haar werk gedaan in het kader van de opdracht. Zij is driemaal in wisselende samenstellingen bij elkaar geweest. De expertgroep bestond uit de volgende deskundigen:

- | | |
|------------------------|---|
| • W. A. van Egmond | camping de Krabbeplaat |
| • H. Meijer | Landal GreenParks |
| • P. Meijkamp | recreatiecentrum Delftse Hout |
| • K. van Raalte | Outdoor Valley |
| • D. Riedijk | camping caravanpark 't Weergors |
| • R. van Rooij | Cambiance de Kienehoef |
| • C. A. Uithol | camping de Pampel |
| • M. G. B. J. Verberne | Center Parcs |
| • B. Boerop | kenniscentrum Kenwerk |
| • C. Winkel | namens beroepsonderwijs (ROC Amsterdam) |
| • A. H. J. Ebbendorf | secretariaat SFRecreatie |
| • M.C. Mulders | manager onderwijs SFRecreatie |

De expertgroep heeft geconcludeerd dat de aanpassingen aan de inhoud van de beroepscompetentieprofielen beperkt waren en dat daarom geen aanvullend arbeidsmarktonderzoek hoeft te worden uitgevoerd. De aanpassingen zijn op advies van de expertgroep door de manager onderwijs van SFRecreatie in de tekst aangebracht. Op 14 februari 2011 zijn de concept beroepscompetentieprofielen door de Permanente Onderwijs Commissie (POC) besproken. De POC heeft nog een wijziging voorgesteld, die na consultatie van de expertgroep, is opgenomen in de tekst. De POC heeft voorgesteld het concept met een positief advies door te leiden naar het bestuur van SFRecreatie.

Op voorstel van de expertgroep zijn de namen van de beroepscompetentieprofielen aangepast in Medewerker recreatie (was Recreatiemedewerker) en Allround medewerker recreatie (was Allround recreatiemedewerker). Deze namen doen meer recht aan de uitvoering van de werkzaamheden. De tot nu toe gebruikte namen gaven toch onduidelijkheid. Er werd teveel alleen gedacht aan medewerkers die zich uitsluitend met de recreatieve activiteiten (animatie, sport, spel) bezig moesten houden, terwijl dit in de beroepspraktijk niet het geval is. Deze medewerkers houden zich tevens bezig met (het assisteren bij) front-office werkzaamheden en ze zijn flexibel inzetbaar bij de afdelingen (horeca, winkel, verhuur faciliteiten, schoonmaak).

De geactualiseerde beroepscompetentieprofielen zijn na vaststelling door het bestuur van SFRecreatie toegezonden aan het bestuur van het kenniscentrum Kenwerk. Deze zal haar paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven TRR vragen of de inhoud van deze beroepscompetentieprofielen consequenties heeft voor de inhoud van het kwalificatiedossier Leisure & Hospitality. In de paritaire commissie TRR werken vertegenwoordigers van bedrijfsleven en beroepsonderwijs (ROC's) samen aan op de branche afgestemd beroepsonderwijs.

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) geeft een beschrijving van goed vakmanschap van een **vakvolwassen** beroepsbeoefenaar. De inhoud van het profiel dient als brondocument voor alle beroepsopleidingen, cursussen, trainingen en workshops die eruit ontwikkeld kunnen worden. Als zodanig is het de standaard die de sector heeft vastgesteld.

Bij de uitwerking van een bcp wordt gewerkt met een vaste indeling (format). Dit format geeft de richtlijnen aan waaraan een bcp dient te voldoen en bestaat uit de volgende onderdelen: een beroepsbeschrijving, uitwerking van kerntaken en een beschrijving van beroepscompetenties en beheersingscriteria. Het gebruik van deze indeling maakt het opstellen van een kwalificatiedossier t.b.v. het MBO ook gemakkelijker.

In de **beroepsbeschrijving** komt in het kort de typering van de beroepsuitoefening van de beroepsbeoefenaar aan de orde. En moet antwoord geven op vragen als: Wat is de beroepscontext? Welke rol en verantwoordelijkheden? Wat is de complexiteit? Wat is de typerende beroepshouding? Wat zijn de loopbaanmogelijkheden? Het geheel levert een herkenbare beschrijving van het beroep op.

De **kerntaken** moeten worden gezien als de set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepsbeoefenaren worden uitgeoefend; dat wil zeggen: de kenmerkende werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar.

De **competenties** dient de beroepsbeoefenaar in te zetten om de kerntaken en kernopgaven in de beroepspraktijk te kunnen uitvoeren.

De **competentiematrix** is een hulpmiddel, dat in beeld brengt welke competenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is snel te zien welke competenties ingezet moeten worden. Het bcp geeft een beschrijving van goed vakmanschap maar doet geen uitspraken over op welke wijze de **vakvolwassen** beroepsbeoefenaar dit vakmanschap heeft ontwikkeld of welke beroepsopleidingen de beroepsbeoefenaar heeft gevolgd. Over het algemeen zal dat altijd een combinatie zijn van beroepsopleidingen, cursussen en praktijkervaring.

2. Competentiematrix recreatiebranche

In onderstaande matrix wordt overzichtelijk aangegeven welke competenties gelden voor de medewerker recreatie, de allround medewerker recreatie en de leidinggevend medewerker recreatie. De volledige lijst van beroepscompetenties met bijbehorende succescriteria is opgenomen in hoofdstuk 7.

Beroepscompetenties		BCP		
		Medewerker recreatie	Allround	Leidinggevend
1	Ontvangen van gasten	x	x	x
2	Omgaan met verschillende groepen gasten	x	x	x
3	Werken volgens voorschriften met betrekking tot ARBO, veiligheid en milieu	x	x	x
4	Eerste hulp bij ongelukken verlenen	x	x	x
5	Samenwerken met collega's	x	x	x
6	Onderhouden van een professionele werkrelatie met de organisatie	x	x	x
7	Verlenen van assistentie	x		
8	Ruimten en omgeving schoonhouden	x	x	
9	Vorbereiden van recreatieactiviteiten	x	x	x
10	Bijdrage leveren aan recreatieplan		x	x
11	Aansturen van medewerkers		x	x
12	Verhuren en verkopen van recreatieactiviteiten en producten	x	x	x
13	Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma		x	x
14	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten		x	x
15	Begeleiden van activiteiten	x	x	x
16	Optredens verzorgen		x	x
17	Kwaliteit van de recreatieactiviteiten bewaken		x	x
18	Voortgang van de recreatieactiviteiten bewaken		x	x
19	Leiding geven aan (recreatie)medewerkers			x
20	Ontwikkelen van activiteitenprogramma t.b.v. recreatieplan			x
21	Budget en begroting bewaken			x
22	Plannen van personeel			x
23	Klachten afhandelen		x	x
24	Personeelsgesprekken en overleg voeren			x

3. Trends en ontwikkelingen in de recreatiebranche

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste trends en ontwikkelingen beschreven die zich voordoen in de recreatiebranche. Deze trends en ontwikkelingen hebben in meer of mindere mate consequenties voor de uitvoering van de werkzaamheden van de beschreven beroepsbeoefenaren.

Marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Het is algemeen bekend dat de werkdruk in onze samenleving toeneemt. Zo bestaan huishoudens in Nederland in toenemende mate uit 'tweeverdieners' of 'anderhalfverdieners'. Dit heeft gevolgen voor de ontspanningsbehoefte van personen: de consument wil meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek. Dit maakt de gasten kritischer. Gastvriendelijkheid en een actieve en open houding naar gasten wordt belangrijker.▪ Gasten verlangen niet alleen steeds meer vormen van vermaak, het vermaak zelf dient zich ook te vernieuwen en steeds spectaculairder te worden. Gasten willen meer 'beleving' tijdens hun bezoek, daartoe behoort ook spanning en actie. Dit vraagt om 'verbreding' van activiteiten in de bedrijven.▪ Nederlanders beschouwen vakantie als een eerste (levens)behoefte en bezuinigen derhalve niet tot nauwelijks op vakanties. Wel zien we ten gevolge van de recessie dat meer Nederlanders de vakantie in eigen land doorbrengen.▪ Verblijfsrecreatie en dagrecreatie lijken enigszins naar elkaar toe te groeien. Pretparken worden gecombineerd met hotels en bungalowparken en bungalowparken en campings op hun beurt bieden steeds meer vormen van entertainment en sport-, spel en actie-entertainment. Dit kan ook in de vorm van samenwerkingsverbanden met andere (lokale, regionale) bedrijven.▪ Een andere ontwikkeling is dat de medewerker steeds meer te maken krijgt met agressie. Medewerkers dienen hierop voorbereid te worden. De medewerker dient dus te balans te vinden tussen gastvriendelijk gedrag en het corrigeren van gasten wanneer zij de regels overtreden of ander hinder en/of overlast bezorgen.▪ Een andere belangrijke marktontwikkeling is dat, door de vergrijzing van de Nederlandse samenleving, de doelgroep senioren belangrijker wordt. Deze groep heeft steeds meer tijd en geld tot zijn beschikking en blijft de komende jaren in omvang toenemen.▪ Nederlandse kampeerterreinen moeten zich in de toekomst meer gaan richten op ook andere doelgroepen dan alleen de doelgroepen, gezinnen met kinderen. Uit onderzoek is gebleken dat met name de grote kampeerbedrijven zich richten op gezinnen met jonge kinderen. En dat ondanks het feit dat de helft van de binnenlandse kampeervakanties wordt
----------------------------	--

	<p>gemaakt door kampeerder zonder kinderen. Bovendien mag alleen al op grond van demografische ontwikkelingen worden verwacht dat de doelgroep van tweepersoonshuishoudens in de toekomst voor het kamperen alleen nog maar belangrijker zal worden.</p>
Wetgeving/ overheidsregulering	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een belangrijke ontwikkeling qua wet- en regelgeving is die rondom veiligheid/aansprakelijkheid. Volgens de wet moet men een calamiteitenplan hebben (dat ook regelmatig geoefend moet worden). ▪ Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over de 'claimcultuur'. Dit leidt ertoe dat medewerkers goed op de hoogte moeten zijn van regels omtrent veiligheid, aansprakelijkheid en milieu. Daarnaast wordt van medewerkers verantwoordelijkheid verwacht en een grote mate van bewustzijn op het gebied van veiligheid, aansprakelijkheid en milieu.
Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Door technologische ontwikkelingen is het mogelijk om verdergaande vormen van belevenis (actie, verwondering) te bieden waarbij de gast als het ware meegenomen wordt naar een andere wereld. Dit geldt voor zowel pretparken als dierentuinen. Daarnaast zijn er ontwikkelingen in de communicatie met de gasten. In toenemende mate spelen sociale media (hyves, facebook, twitter) daarin een grote(re) rol.
Bedrijfs-organisatorische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedrijven vragen in toenemende mate om commercieel ingestelde werknemers. Gasten dienen niet alleen vermaakt te worden, recreatie-medewerkers moeten zelf ook commerciële mogelijkheden zien. ▪ Doordat de consument/gast steeds meer en nieuwe vormen van vermaak verwacht, dienen bedrijven steeds vernieuwende concepten te bedenken en te ontwikkelen op het gebied van recreatie en entertainment. ▪ Schaalvergroting: een goede organisatie van de toeristische marketing en promotie is essentieel voor het succes van de toeristische - recreatieve sector. Diverse (overkoepelende) partijen binnen de branche bundelen krachten en werken op grote schaal samen. ▪ Door toegenomen internationalisering is het voor een aantal bedrijven in de sector wenselijk dat naast een correct gebruik van het Nederlands ook de Engelse en een tweede vreemde taal (bij voorkeur Duits, maar ook Spaans en Frans zijn mogelijk) wordt beheerst. Dit is afhankelijk van de bedrijfssituatie en locatie. Meertaligheid bevordert de arbeidsmarktpositie van de (allround) medewerker recreatie en vergroot en vergemakkelijkt zijn mogelijkheden om (tijdelijk) in het buitenland te wonen en werken. ▪ Daarnaast is het door de toegenomen internationalisering voor bedrijven in de branche van belang dat de huidige diploma's internationaal erkend worden, met name in andere landen van de Europese Unie.

Internationale ontwikkelingen

Calamiteiten hebben vooral een negatieve invloed op bepaalde toeristische onderdelen, zoals de luchtvaart en verre afstandsbestemmingen. Het gaat echter te ver om te stellen dat daardoor het totale toerisme zou stagneren. Min of meer vergelijkbare catastrofes uit het recente verleden hebben namelijk aangetoond dat er hoogstens sprake is van tijdelijke toeristische inzinkingen die zich vrij snel blijken op te lossen. De flexibele Nederlander gaat na dergelijke gebeurtenissen alweer snel naar alternatieven op zoek. Met andere woorden: de effecten zijn voornamelijk tijdelijk en regionaal. Zo geven recente resultaten uit diverse onderzoeken niet zozeer aan dat het aantal vakantieplannen is afgenomen, maar er eerder sprake is van een verschuiving ten gunste van het binnenland.

4. Competentieprofiel medewerker recreatie

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext/ Werkzaamheden	<p>De medewerker recreatie is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men medewerkers recreatie aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken met name medewerkers recreatie bij indoor- en outdoorcentra/sportbedrijven en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen.</p> <p>Het bieden van een aantrekkelijk recreatieaanbod is belangrijk voor met name veel bungalowparken en (grotere) campings. Gasten die deze accommodaties bezoeken houden over het algemeen van vermaak, willen geëntertaind worden en hebben behoefte aan een programma van recreatieactiviteiten en voorzieningen. Deze bedrijven bieden veelal een groot scala aan recreatiefaciliteiten.</p> <p>In de grotere bedrijven is veelal een afdeling sport en recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door ten minste 1 allround medewerker recreatie of hoofd recreatie.</p> <p>Aanpalende branches zijn de zwembad-, sport- en ontspanningsbranche. De medewerker recreatie valt onder de CAO Recreatie.</p> <p>Het werk van de medewerker recreatie kan seizoensgebonden zijn. Dat wil zeggen dat het beroep van medewerker recreatie voor sommige bedrijven een parttime functie is en bij andere bedrijven een fulltime functie. Daarnaast varieert ook de taakinfilling van de medewerker recreatie naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. Er is bij de grotere parken een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de medewerker recreatie onderscheidt van de receptionist/baliemedewerker, de horecamedewerker, de winkelverkoper of de medewerker techniek en groen. Hij¹ is echter wel flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie (bijv. camping-winkel) en verricht diverse hand- en spandiensten, zoals helpen met schoonmaken, schilderen, gras maaien, etc.</p> <p>De kerntaken van de medewerker recreatie zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">1. uitvoeren van front-office activiteiten;2. assisteren bij recreatieactiviteiten. <p>De medewerker recreatie is alert op de veiligheid van gasten, omgeving en (persoonlijke) eigendommen. Indien nodig verleent de medewerker recreatie eerste hulp bij ongelukken.</p>

¹ In verband met de leesbaarheid wordt de medewerker recreatie met 'hij' aangeduid en niet met hij/zij. Dit is een puur tekstuele keuze en staat los van de functie.

<p>Rol en verantwoordelijkheden</p>	<p>De medewerker recreatie is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Van hem wordt verwacht dat hij volgens standaardprocedures en methoden werkt, die hij - indien nodig - combineert. Wel is hij voortdurend alert en bij afwijkende situaties treedt hij proactief op en/of waarschuwt zijn leidinggevende. De manager (bijv. hoofd recreatie) draagt de eindverantwoordelijkheid voor de verschillende standaardprocedures en methoden (zoals het recreatieplan).</p> <p>De medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat deze hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'beleven'. De medewerker recreatie is het visitekaartje van het park, hij is gastvrij in de ruimste zin des woords. Of het nu om het verschaffen van informatie gaat, het assisteren bij recreatieactiviteiten of het opruimen van afval.</p> <p>De medewerker recreatie werkt nauw samen met collega's. Bij de assisterende werkzaamheden t.b.v. recreatieactiviteiten ontvangt hij gerichte instructies van allround medewerker recreaties. De medewerker recreatie legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende.</p>
<p>Complexiteit</p>	<p>De werkzaamheden van de medewerker recreatie bestaan voornamelijk uit standaard werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. baliewerkzaamheden en het gereed zetten van materialen en middelen voor recreatieactiviteiten.</p> <p>De complexiteit van het werk wordt met name bepaald door de omgang met verschillende groepen gasten. In zijn werkzaamheden stelt de medewerker recreatie zich gastvriendelijk op. Hij is in staat om te gaan met verschillende groepen gasten, zoals gezinnen met kleine kinderen, pubers etc. Hij krijgt in zijn werk te maken met bijv. agressie en moet daar adequaat mee omgaan. Hiervoor zijn goede sociaal-communicatieve vaardigheden van belang.</p> <p>Doordat de medewerker recreatie (afhankelijk van het type bedrijf) vaak inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop, verhuur van faciliteiten en schoonmaak, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren.</p> <p>Tijdens de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt er door diverse gasten en collega's een beroep op de medewerker recreatie gedaan. Op aanwijzing van de leidinggevende, die de prioriteiten bepaalt, verleent hij assistentie waar die het meest urgent is.</p>

Beroepsbeschrijving		
Typerende beroepshouding	Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de recreatie-medewerker een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn:	
	▪ gastvriendelijk	▪ enthousiast
	▪ dienstverlenend	▪ organisatievermogen
	▪ representatief	▪ servicegericht
	▪ mondeling uitdrukingsvermogen	▪ verantwoordelijkheidsgevoel
	▪ omgaan met mensen	▪ kwaliteitsbewust
	▪ stressbestendig	▪ veiligheidsbewust
	▪ flexibel	▪ teamspeler: samenwerken met collega's
Loopbaanmogelijkheden	De medewerker recreatie kan doorgroeien naar de functie van allround medewerker recreatie.	

Kerntaken

Kerntaak 1 Voert front-office activiteiten uit

Proces

De medewerker recreatie is in de uitvoering van front-office werkzaamheden centraal aanspreekpunt voor gasten. Hij treedt op als gastheer en zorgt voor een prettige ontvangst van gasten.

De medewerker recreatie beantwoordt vragen van gasten, verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve faciliteiten die het bedrijf en/of omgeving biedt. Ook verschaft de medewerker recreatie desgewenst aanvullende (regionale) recreatieve informatie of verwijst de gast door. Hij staat de gast in het Nederlands en/of Engels te woord, afhankelijk van de wensen en achtergrond van de gast.

De medewerker recreatie schrijft gasten in en uit bij aankomst en vertrek en verwerkt de gegevens in een boekings- en/of reserveringssysteem. Hij noteert specifieke wensen en bijzonderheden van gasten, zoals bijzonderheden omtrent de gezondheid van gasten, wensen m.b.t. eten e.d.. Hij registreert deelname aan recreatieactiviteiten en controleert inschrijffijsten. Indien van toepassing neemt de medewerker recreatie (entree) gelden in ontvangst en voert de hierbij noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijvingen. Ook assisteert de medewerker recreatie bij de verhuur of verkoop van recreatieactiviteiten of producten.

Rol en verantwoordelijkheden

De medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van gasten en speelt een sleutelrol in de informatieverzorging. Vaak werkt hij samen in een team. De medewerker recreatie ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Complexiteit

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

Kerntaak 1 Voert front-office activiteiten uit

voelt en recreëert. Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaardhandelingen en/of vastgelegde procedures betreft, krijgt de medewerker recreatie ook te maken met onverwachte situaties, zoals agressieve gasten, veiligheidsincidenten etc. Van de medewerker recreatie wordt verwacht dat hij snel en daadkrachtig optreedt.

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

Gasten zijn goed geïnformeerd. Relevante gegevens zijn ingeboekt. Er is een bijdrage geleverd aan een positief imago van de organisatie.

Keuzes en dilemma's

- Rekening houden met wensen van gasten versus bedrijfsbelangen.
- Alert zijn op de veiligheid van de gasten versus de uitvoering van de activiteiten.

Kerntaak 2 Assisteert bij recreatieactiviteiten

Proces

De medewerker recreatie assisteert bij recreatieactiviteiten. Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spel activiteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten. Hij levert een bijdrage aan de organisatie van recreatieactiviteiten en denkt mee over de invulling van het programma.

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

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

Tijdens de activiteiten let hij op de veiligheid van de personen in de groep en houdt toezicht en voorkomt risicovolle situaties. De medewerker recreatie houdt de recreatieruimten en omgeving schoon.

Kerntaak 2 Assisteert bij recreatieactiviteiten

Rol en verantwoordelijkheden

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

Complexiteit

De medewerker recreatie is in staat om te gaan met verschillende doelgroepen (kinderen en hun ouders/verzorgers, ouderen etc.). Van hem wordt verwacht dat hij zijn gedrag (taalgebruik, stemgebruik, etc.) aanpast aan de groep die hij voor zich heeft. De medewerker recreatie kent de programma's voor de diverse typen recreatieactiviteiten op hoofdlijnen (basiskennis) zodanig dat hij deze activiteiten op de juiste wijze voorbereidt en hierbij assisteert.

De medewerker recreatie heeft oog voor de veiligheid van personen in de groep en schat risicovolle situaties goed in. Van hem wordt verwacht dat hij de verschillende typen gasten (zoals kinderen, allochtonen, groepen pubers, ouderen) op hun eigen niveau aanspreekt op onverantwoord gedrag. Hiervoor zijn sociaal-communicatieve vaardigheden van belang.

Betrokkenen

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

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

Keuzes en dilemma's

- Moment en wijze van zelf ingrijpen versus anderen waarschuwen.
- Rekening houden met wensen van gasten versus bedrijfsbelangen.
- Alert zijn op de veiligheid van de gasten versus de uitvoering van de activiteiten.

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de beroepscompetenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke beroepscompetenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is te zien welke beroepscompetenties ingezet moeten worden.

Beroepscompetenties		Kerntaak	
		1	2
De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze			
1	gasten te ontvangen	X	X
2	om te gaan met verschillende groepen gasten	X	X
3	te werken volgens voorschriften met betrekking tot ARBO, veiligheid en milieu	X	X
4	eerste hulp bij ongelukken te verlenen	X	X
5	samen te werken met collega's	X	X
6	een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden	X	X
7	assistentie te verlenen	X	X
8	ruimten en omgeving schoon te houden	X	X
9	recreatieactiviteiten voor te bereiden	X	X
12	verhuurt en verkoopt recreatieactiviteiten en producten	x	
15	begeleidt activiteiten		x

Kerntaken

1. Voert front-office activiteiten uit
2. Assisteert bij recreatieactiviteiten

5. Competentieprofiel allround medewerker recreatie

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext / Werkzaamheden	<p>De allround medewerker recreatie is met name werkzaam in de sector verblijfsrecreatie en in iets mindere mate binnen de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men allround medewerker recreatie aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken met name allround medewerker recreaties bij indoor- en outdoor centra/sportbedrijven en in iets mindere mate bij attractieparken en speeltuinen.</p> <p>Het bieden van een aantrekkelijk recreatieaanbod is belangrijk voor met name veel bungalowparken en (grotere) campings. Gasten die deze accommodaties bezoeken houden over het algemeen van vermaak, willen geëntertaind worden en hebben behoefte aan een programma van recreatieactiviteiten en voorzieningen. Deze bedrijven bieden veelal een groot scala aan recreatiefaciliteiten.</p> <p>In de grotere bedrijven is veelal een afdeling sport en recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door tenminste 1 allround medewerker recreatie of hoofd recreatie. Aanpalende branches zijn de zwembad-, sport- en ontspanningsbranche. De allround medewerker recreatie valt onder de CAO Recreatie.</p> <p>Het werk van de allround medewerker recreatie kan seizoensgebonden zijn. Dat wil zeggen dat het beroep van allround medewerker recreatie voor sommige bedrijven een parttime functie is en bij andere bedrijven een fulltime functie.</p> <p>Daarnaast varieert ook de taakinfilling van de allround medewerker recreatie naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. Er is bij de grotere parken een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de allround medewerker recreatie onderscheidt van de receptionist/baliemedewerker, de horecamedewerker, de winkelverkoper of de medewerker techniek en groen. Hij² is echter wel flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie.</p> <p>De allround medewerker recreatie bedenkt, organiseert, begeleidt en voert tal van recreatieactiviteiten uit, zoals sport- en spelactiviteiten, toeristische en culturele activiteiten, muziek en dansactiviteiten. Hierdoor komt hij in aanraking met andere disciplines (zoals horeca, externe bedrijven voor verhuur van faciliteiten, etc.). Hij vervult een belangrijke rol bij de ontvangst en het entertainen van gasten en bij andere front-office activiteiten. Hij is de gastheer, die werkt aan de beleving van de gasten.</p>

² In verband met de leesbaarheid wordt de allround medewerker recreatie met 'hij' aangeduid en niet met hij/zij. Dit is een puur tekstuele keuze en staat los van de functie.

Beroepsbeschrijving	
	<p>De kerntaken van de allround medewerker recreatie zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het uitvoeren van front-office activiteiten; 2. het organiseren en voorbereiden van recreatieactiviteiten; 3. het uitvoeren van recreatieactiviteiten en het vermaken van gasten; 4. het bewaken van de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten.
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De allround medewerker recreatie is (mede) verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatie-activiteiten en voorzieningen. Hij zorgt voor een hartelijke ontvangst van gasten en speelt een sleutelrol in de informatieverschaffing, het aanbieden en afhandelen van recreatieactiviteiten, maar ook het oplossen van problemen of klachten.</p> <p>De allround medewerker recreatie dient zich er voortdurend van bewust te zijn dat hij een gastvriendelijke houding laat zien. Altijd en overal behandelt hij de gasten vriendelijk zodat deze hun verblijf daadwerkelijk kunnen 'belevén'.</p> <p>De allround medewerker recreatie heeft een aansturende rol ten opzichte van (minder ervaren) medewerkers en is medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten.</p> <p>De allround medewerker recreatie draagt mede zorg voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de wensen van de gast en de doelstellingen van de organisatie.</p> <p>De allround medewerker recreatie zorgt voor een goede omzet, is commercieel ingesteld, maar draagt niet de budgettaire eindverantwoordelijkheid. Dit laatste is de verantwoordelijkheid van zijn leidinggevende.</p> <p>De allround medewerker recreatie ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de allround medewerker recreatie bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het begeleiden van minder ervaren collega's, het inbrengen van ideeën met betrekking tot activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. Daarnaast moet hij kunnen omgaan met verschillende soorten gasten.</p> <p>De allround medewerker recreatie moet in staat zijn om te differentiëren. Hij zoekt de balans tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht</p>

Beroepsbeschrijving																							
	<p>voor het individu. Tijdens een activiteit houdt hij voortdurend het overzicht en besteedt soms wat extra aandacht aan een deelnemer, zonder dat dit ten koste gaat van de rest van de groep.</p> <p>Doordat de allround medewerker recreatie (afhankelijk van het type bedrijf) flexibel inzetbaar is op diverse diensten binnen de accommodatie, zoals horeca, receptie, winkerverkoop, verhuur van faciliteiten of schoonmaak, wordt van hem verwacht dat hij op al deze plaatsen de eenvoudige handelingen kan uitvoeren.</p>																						
Typende beroepshouding	<p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de allround medewerker recreatie een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>▪ verantwoordelijkheidsgevoel</td> <td>▪ commercieel</td> </tr> <tr> <td>▪ kwaliteitsbewust</td> <td>▪ gastvriendelijk</td> </tr> <tr> <td>▪ servicegericht</td> <td>▪ representatief</td> </tr> <tr> <td>▪ zelfstandig</td> <td>▪ creatief</td> </tr> <tr> <td>▪ initiatief nemen</td> <td>▪ flexibel</td> </tr> <tr> <td>▪ veiligheidsbewust</td> <td>▪ enthousiast</td> </tr> <tr> <td>▪ mondeling uitdrukkingvermogen</td> <td>▪ probleemoplossend vermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ teamspeler: samenwerken met collega's</td> <td>▪ abstractievermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ inlevingsvermogen</td> <td>▪ extravert/gangmaker</td> </tr> <tr> <td>▪ organisatievermogen</td> <td>▪ doorzettingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ stressbestendig</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ commercieel	▪ kwaliteitsbewust	▪ gastvriendelijk	▪ servicegericht	▪ representatief	▪ zelfstandig	▪ creatief	▪ initiatief nemen	▪ flexibel	▪ veiligheidsbewust	▪ enthousiast	▪ mondeling uitdrukkingvermogen	▪ probleemoplossend vermogen	▪ teamspeler: samenwerken met collega's	▪ abstractievermogen	▪ inlevingsvermogen	▪ extravert/gangmaker	▪ organisatievermogen	▪ doorzettingsvermogen	▪ stressbestendig	
▪ verantwoordelijkheidsgevoel	▪ commercieel																						
▪ kwaliteitsbewust	▪ gastvriendelijk																						
▪ servicegericht	▪ representatief																						
▪ zelfstandig	▪ creatief																						
▪ initiatief nemen	▪ flexibel																						
▪ veiligheidsbewust	▪ enthousiast																						
▪ mondeling uitdrukkingvermogen	▪ probleemoplossend vermogen																						
▪ teamspeler: samenwerken met collega's	▪ abstractievermogen																						
▪ inlevingsvermogen	▪ extravert/gangmaker																						
▪ organisatievermogen	▪ doorzettingsvermogen																						
▪ stressbestendig																							
Loopbaanmogelijkheden	<p>De allround medewerker recreatie kan doorgroeien naar de functie van leidinggevend medewerker recreatie (ook wel teamleider of hoofd recreatie genoemd). Daarnaast kan de allround medewerker recreatie zijn loopbaan in het buitenland (buitenlandse bungalowparken, campings of pretparken e.d.) voortzetten. Ook kan hij zich verder specialiseren in enter-tainment en/of activiteitenbegeleiding, maar ook in front-officeberoepen.</p>																						

Kerntaken

Kerntaak 1 Voert front-office activiteiten uit
<p>Proces</p> <p>De allround medewerker recreatie treedt op als gastheer. Hij zorgt voor een prettige ontvangst van gasten. De allround medewerker recreatie beantwoordt vragen van gasten, verschaft recreatieve informatie en attendeert gasten op de recreatieve faciliteiten die het bedrijf en/of omgeving biedt. Ook verschaft de allround medewerker recreatie desgewenst aanvullende (regionale) recreatieve informatie of verwijst de gast door. Hij staat de gast in het Nederlands, Engels of een andere vreemde taal (bij voorkeur Duits, eventueel Frans of Spaans) te woord, afhankelijk van de wensen en achtergrond van de gast.</p>

Kerntaak 1 Voert front-office activiteiten uit

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

Bij de verkoop van recreatieactiviteiten en producten neemt de allround medewerker recreatie de gelden in ontvangst en voert de hierbij noodzakelijke administratieve handelingen uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijving van activiteiten.

Bij het verhuren en verkopen van materialen houdt de allround medewerker recreatie de voorraad op peil. Hij signaleert (dreigende) voorraadtekorten en voert (eenvoudige) administratieve handelingen uit (houdt logboek bij e.d.).

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

Rol en verantwoordelijkheden

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

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

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

Complexiteit

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

De allround medewerker recreatie werkt in een commerciële omgeving. Van hem wordt verwacht dat hij commerciële belangen niet uit het oog verliest en zich bewust is van het feit dat zijn houding bijdraagt aan het imago van het bedrijf. Hij zorgt ervoor dat hij gasten attendeert op producten en diensten en zo een bijdrage levert aan de omzet van producten en diensten van de organisatie. Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaardhandelingen en/of vastgelegde procedures betreft, krijgt de allround medewerker recreatie ook te maken met onverwachte situaties, zoals klachten, veiligheidsincidenten etc. Van de allround medewerker recreatie wordt verwacht dat hij

Kerntaak 1 Voert front-office activiteiten uit

snel en daadkrachtig optreedt.

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

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

Keuzes en dilemma's

- Rekening houden met wensen van gasten versus bedrijfsbelangen.
- Alert zijn op de veiligheid van de gasten versus de uitvoering van de activiteiten.
- Moment en wijze van zelf ingrijpen versus anderen waarschuwen.

Kerntaak 2 Organiseert recreatieactiviteiten

Proces

De allround medewerker recreatie ontwikkelt (op basis van bestaande richtlijnen) een activiteitenprogramma voor tal van recreatieactiviteiten die zijn toegesneden op diverse groepen gasten.

Voorbeelden van activiteiten zijn sport- en spelactiviteiten, kinderactiviteiten, culturele en toeristische activiteiten (excursies, wandeltochten e.d.), dans- en muziekactiviteiten en feesten.

De allround medewerker recreatie plant en organiseert de recreatieactiviteiten van begin tot einde. Hij zorgt ervoor dat alle medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en dat alle middelen aanwezig zijn om de activiteit(en) uit te voeren.

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

De allround medewerker recreatie maakt (mede) werkschema's en werkroosters voor de bezetting van het team en stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende.

De allround medewerker recreatie zorgt ten behoeve van de dagelijkse organisatie en planning van de werkzaamheden voor een goede informatiestroom tussen hemzelf, zijn collega's en hulpkrachten zijn leidinggevende en medewerkers van andere betrokken afdelingen.

De allround medewerker recreatie levert input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van het recreatieplan en het recreatiebeleid. Hij bedenkt nieuwe ideeën en evalueert voorafgaande activiteiten.

Kerntaak 2 Organiseert recreatieactiviteiten
<p>Rol en verantwoordelijkheden</p> <p>De allround medewerker recreatie is (mede)verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en past binnen het budget voor recreatieactiviteiten. Hij zorgt (mede) voor een goed en werkbaar rooster. Daarnaast is de allround medewerker recreatie verantwoordelijk voor het leveren van input voor het recreatieplan en de bijdrage aan het recreatiebeleid. Hij is de gastheer die werkt aan de beleving van de gasten. De allround medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
<p>Complexiteit</p> <p>Van de allround medewerker recreatie wordt verwacht dat hij voor groepen gasten een interessant activiteitenaanbod samenstelt. Hij is in staat goed aan te voelen wat verschillende typen gasten leuk en interessant vinden. Hierbij houdt hij ook nauwkeurig de bedrijfsrichtlijnen in de gaten evenals het daarvoor gereserveerde budget. Dit vraagt niet alleen creativiteit in de ontwikkeling en planning van activiteiten maar ook om commercieel inzicht om binnen het budget het plan op te stellen. In de praktijk komt het voor dat door onverwachte situaties, personeelsgebrek (bij ziekte), of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht worden in de geplande organisatie van de recreatieactiviteiten. De allround medewerker recreatie moet dan ad hoc een aanpassing maken waarbij hij gebruik maakt van de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en de organisatievaardigheden van de allround medewerker recreatie. Ook wordt van de allround medewerker recreatie verwacht dat hij meedenkt over het recreatiebeleid, activiteiten evalueert en nieuwe activiteiten bedenkt. Dit vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen, om dagelijkse ervaringen te kunnen registreren en eventueel te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen. Hierbij moet hij overzicht houden over welke recreatieactiviteiten aangeboden kunnen worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe trends en ontwikkelingen.</p>
<p>Betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gasten; ▪ leidinggevende(n); ▪ collega's; ▪ leveranciers; ▪ extern personeel.
<p>(Hulp)middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ recreatieplan; ▪ draaiboeken en programmaboeken; ▪ werkroosters.
<p>Kwaliteit van proces en resultaat</p> <p>De recreatieactiviteiten zijn goed georganiseerd en voorbereid. De benodigde materialen, middelen en mensen zijn aanwezig.</p>
<p>Keuzes en dilemma's</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confrontatie met personeelstekort versus het handhaven van de kwaliteit en veiligheid van de activiteiten. ▪ Personeelstekort, de gevolgen voor de planning versus de keus voor het al of niet doorgaan van de georganiseerde activiteit.

Kerntaak 3 Voert recreatieactiviteiten uit en vermaakt gasten

Proces

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

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

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

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

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

De allround medewerker recreatie houdt de recreatieruimten en omgeving schoon.

Rol en verantwoordelijkheden

De allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een goede en leuke uitvoering van recreatieactiviteiten. Bij problemen of tekorten onderneemt hij direct actie, door het probleem zelf op te lossen of zijn leidinggevende in te schakelen.

Bij calamiteiten onderneemt hij direct actie, hij signaleert problemen en schakelt de juiste personen en instanties in. Hij draagt zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten en bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in. De allround medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving.

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

Complexiteit

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

De allround medewerker recreatie is in staat in te schatten wanneer de consequenties van een bepaalde beslissing, aanpassing of incident zijn bevoegdheden of capaciteiten te boven gaan. In zo'n geval schakelt hij de hulp in van zijn leidinggevende.

De allround medewerker recreatie maakt zich bepaalde activiteiten binnen korte tijd eigen. Hij heeft affiniteit met een groot aantal activiteiten (sport, spel en entertainment) en beheerst een gedeelte hiervan zelf of is bereid zich deze op (korte) termijn eigen te maken.

Kerntaak 3 Voert recreatieactiviteiten uit en vermaakt gasten

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

Betrokkenen

- gasten;
- leidinggevende(n);
- collega's;
- leveranciers;
- extern personeel (waaronder entertainers/acteurs).

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

Gasten beleven voldoening aan de recreatieactiviteiten.

Keuzes en dilemma's

- Bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze/performance weten te kiezen.
- Alert zijn op de veiligheid van de gasten versus de uitvoering van de activiteiten.
- Moment en wijze van zelf ingrijpen versus anderen waarschuwen.
- Stoppen of doorgaan indien het duidelijk is dat gasten zich niet (meer) vermaken.

Kerntaak 4 Bewaakt de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten

Proces

De allround medewerker recreatie bewaakt de kwaliteit (en eventueel het budget) en voortgang van de recreatieactiviteiten. Hij is op de hoogte van kosten en budget (omzet) van recreatieactiviteiten. Hij plant zijn werkzaamheden zodanig dat hij in staat is deze volgens schema uit te voeren. Hij vraagt om feedback over de uitvoering van werkzaamheden aan zijn collega's en leidinggevende. Hij geeft richtlijnen en instructies aan teamleden en stuurt hulpkrachten en vakantiekrachten aan. Hij verdeelt de werkzaamheden over het team en bewaakt de voortgang van het werk. Hij motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij controleert of hij zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden goed en correct heeft uitgevoerd en de gasten zich vermaken. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor (technische, logistieke) problemen.

Hij zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden en zijn direct leidinggevende. T.b.v. de evaluatie van activiteiten stelt hij periodieke rapportages op die hij met zijn leidinggevende evalueert. In het bewaken van de voortgang en kwaliteit van de activiteiten maakt hij gebruik van bedrijfsformulieren, rapportages en checklists. De allround medewerker recreatie werkt volgens de richtlijnen van ARBO, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent EHBO en/of schakelt ambulance of dokter in bij ernstige ongevallen. Hij vult het ehbo-formulier in (i.v.m. aansprakelijkheid).

Rol en verantwoordelijkheden

Afhankelijk van het bedrijf is de allround medewerker recreatie (mede)verantwoordelijk voor de aansturing van het recreatieteam bij activiteiten. Hij begeleidt zijn teamleden waar nodig. Hij is (mede) verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de wensen van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen. Hij draagt er zorg voor dat de werkzaamheden veilig uitgevoerd worden. Hij spreekt anderen aan op onveilig gedrag en meldt dit bij zijn leidinggevende. Naast de kwaliteit en de veiligheid is de allround medewerker recreatie (mede) verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering voldoende en/of het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen voordoen, treft hij maatregelen en schakelt hij zijn leidinggevende in.

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

Complexiteit

De allround medewerker recreatie wordt vaak aangesteld als eerste medewerker en in die rol stuurt hij een team (en met name de minder ervaren krachten) bij de uitvoering van activiteiten aan. Van hem wordt verwacht dat hij met mensen van verschillend niveau, achtergrond en karakter omgaat. De allround medewerker recreatie voert zelf ook de recreatiewerkzaamheden uit. Tegelijkertijd moet hij ook overzicht behouden op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt derhalve verwacht dat hij een goede balans vindt in de uitvoerende en aansturende (instruerende) taken. Hij spreekt zijn collega's op een correcte manier aan op hun werk en gedrag, vermijdt hierbij conflicten en zorgt voor een collegiale en prettige werksfeer.

Kerntaak 4 Bewaakt de voortgang en kwaliteit van recreatieactiviteiten
Betrokkenen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ collega's; ▪ leidinggevende(n);
(Hulp)middelen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ bedrijfsformulieren; ▪ rapportages; ▪ checklists.
Kwaliteit van proces en resultaat
<p>Er wordt veilig, efficiënt en volgens bedrijfsinstructies gewerkt. De voortgang en kwaliteit wordt bewaakt, het recreatieteam wordt bij de uitvoering van activiteiten aangestuurd zodat het programma optimaal verloopt.</p>
Keuzes en dilemma's
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corrigerend optreden versus collegiaal een team aanvoeren; ▪ Tijd besteden aan vragen en begeleiding versus de voortgang van de werkzaamheden of activiteiten. ▪ Alert zijn op de veiligheid van de gasten versus de uitvoering van de activiteiten. ▪ Moment en wijze van zelf ingrijpen versus anderen waarschuwen.

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de beroepscompetenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke beroepscompetenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is te zien welke beroepscompetenties ingezet moeten worden.

Beroepscompetenties		Kerntaak			
		1	2	3	4
De allround medewerker recreatie is in staat op adequate wijze					
1	gasten te ontvangen	X		X	
2	om te gaan met verschillende groepen gasten	X		X	X
3	te werken volgens voorschriften met betrekking tot ARBO, veiligheid en milieu	X	X	X	X
4	eerste hulp bij ongelukken te verlenen	X		X	X
5	samen te werken met collega's	X	X	X	X
6	een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden	X	X	X	X
8	ruimten en omgeving schoon te houden	X	X	X	X
9	recreatieactiviteiten voor te bereiden		X		
10	een bijdrage te leveren aan recreatieplan		X	X	X
11	medewerkers aan te sturen	X	X	X	X
12	recreatieactiviteiten en producten te verhuren of te verkopen		X		
13	activiteiten te ontwikkelen en uit te werken passend binnen activiteitenprogramma		X	X	X
14	materialen, middelen en faciliteiten te organiseren	X	X		
15	activiteiten te begeleiden		X	X	X
16	optredens te verzorgen		X	X	X
17	de kwaliteit van de recreatieactiviteiten te bewaken		X	X	X
18	de voortgang van de recreatieactiviteiten te bewaken			X	X
23	klachten af te handelen	X	X	X	X

Kerntaken

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

6. Competentieprofiel leidinggevend medewerker recreatie

Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext / Werkzaamheden	<p>De leidinggevend medewerker recreatie is werkzaam in de sectoren verblijfsrecreatie en dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie treft men de leidinggevend medewerker recreatie met name aan bij campings en bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en gemengde bedrijven. Binnen de dagrecreatie werken met name leidinggevende medewerkers recreatie bij indoor- outdoorcentra/sportbedrijven, attractieparken en speeltuinen.</p> <p>Het bieden van een aantrekkelijk recreatieaanbod is belangrijk voor met name veel bungalowparken en (grotere) campings. Gasten die deze accommodaties bezoeken, houden over het algemeen van recreatie, willen geëntertaind worden en hebben behoefte aan een programma van recreatieve activiteiten en voorzieningen. Deze bedrijven bieden veelal een groot scala aan recreatiefaciliteiten.</p> <p>Bij veel bedrijven, met name de grotere bungalowparken/campings, is veelal een afdeling recreatie aanwezig, van waaruit alle activiteiten georganiseerd, gecoördineerd en uitgevoerd worden. Dit recreatieteam werkt, afhankelijk van het type organisatie, tijdens het hoogseizoen of het gehele jaar. Bij kleinere/middelgrote bedrijven wordt recreatie en/of animatie vaker ingehuurd en/of maakt men gebruik van veel vakantiekrachten die aangestuurd worden door ten minste één recreatiemedewerker of hoofd recreatie.</p> <p>De leidinggevend medewerker recreatie geeft leiding aan (allround) medewerker recreatie en/of meerdere recreatieteams. De leidinggevend medewerker bedenkt, organiseert, begeleidt en voert in samenwerking met andere medewerkers tal van recreatieactiviteiten uit, zoals sport- en spelactiviteiten, toeristische en culturele activiteiten en muziek en dansactiviteiten.</p> <p>De taakinfilling van de leidinggevend medewerker recreatie varieert naar gelang het soort organisatie en de bedrijfsgrootte. Er is bij met name de grotere parken/campings een aantal kenmerkende werkzaamheden te identificeren die de leidinggevend medewerker recreatie onderscheidt van het hoofd receptie, hoofd horeca of hoofd techniek en groen. Hij³ is echter wel flexibel inzetbaar op verschillende faciliteiten binnen de accommodatie.</p> <p>In sommige gevallen geeft de leidinggevend medewerker recreatie ook leiding aan andere medewerkers van het bedrijf of werkt hij samen met b.v. het zwembadpersoneel aan recreatie- en zwembadactiviteiten.</p>

³ In verband met de leesbaarheid wordt de leidinggevend medewerker recreatie met 'hij' aangeduid en niet met hij/zij. Dit is een puur tekstuele keuze en staat los van de functie.

Beroepsbeschrijving	
	<p>De kerntaken van de leidinggevend medewerker recreatie zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. leidinggeven aan (recreatie)medewerkers 2. plannen en opstellen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan recreatiebeleid 3. uitvoeren van frontoffice en recreatiewerkzaamheden en het vermaken van gasten <p>Afhankelijk van het type organisatie kan de leidinggevend medewerker recreatie inzetbaar zijn op diverse diensten binnen de organisatie, zoals horeca, receptie, winkelverkoop, schoonmaak en/of verhuur van faciliteiten. Op deze plekken voert de leidinggevend medewerker recreatie de standaard handelingen uit en stuurt medewerkers aan.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De leidinggevend medewerker is verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk activiteitenprogramma dat aansluit bij de wensen van de gast en de doelstellingen van de organisatie. Dat wil zeggen dat hij verantwoordelijk is voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van tal van recreatieactiviteiten en voorzieningen.</p> <p>De leidinggevend medewerker recreatie heeft een aansturende en coachende rol ten opzichte van medewerkers en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Hierbij waarborgt hij de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden en uitvoering van de activiteiten. Hij is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf, zijn collega's en gasten.</p> <p>De leidinggevend medewerker recreatie zorgt voor de aansturing van medewerkers en voert zelf ook recreatieactiviteiten uit.</p> <p>De leidinggevend medewerker recreatie draagt zorg voor de afgesproken omzet, is commercieel ingesteld, en draagt binnen vastgestelde richtlijnen de budgettaire verantwoordelijkheid. Deze richtlijnen worden vastgesteld door zijn leidinggevende/manager.</p> <p>De leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende, die de eindverantwoordelijkheid draagt.</p>

Beroepsbeschrijving																											
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de leidinggevend medewerker recreatie bestaan uit zowel standaardtaken als uit niet-standaard, meer specialistische werkzaamheden. De standaard werkzaamheden betreffen bijv. het voorbereiden en organiseren van recreatieactiviteiten. De meer specialistische werkzaamheden zijn bijv. het aansturen van (recreatie) medewerkers, het samenstellen van activiteitenprogramma's en het leveren van een bijdrage aan het recreatieplan/beleid. Hierbij is creativiteit en commercieel inzicht onontbeerlijk. De leidinggevend medewerker recreatie moet in staat zijn om te differentiëren. Hij zoekt de balans tussen aandacht voor de groep als geheel versus aandacht voor het individu. Tijdens een activiteit houdt hij voortdurend het overzicht en besteedt soms wat extra aandacht aan een deelnemer, zonder dat dit ten koste gaat van de rest van de groep. Afhankelijk van het type organisatie is de leidinggevend medewerker recreatie inzetbaar op diverse diensten binnen de accommodatie. Van hem wordt verwacht dat hij op al deze plaatsen de standaardhandelingen kan uitvoeren en medewerkers aanstuurt. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit, daarnaast is hij in staat om te gaan met verschillende soorten medewerkers.</p>																										
Typerende beroepshouding	<p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de leidinggevend medewerker recreatie een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>▪ verantwoordelijk</td> <td>▪ gastvriendelijk</td> </tr> <tr> <td>▪ kwaliteitsbewust</td> <td>▪ commercieel inzicht</td> </tr> <tr> <td>▪ zelfstandig</td> <td>▪ representatief</td> </tr> <tr> <td>▪ initiatief nemen</td> <td>▪ creatief</td> </tr> <tr> <td>▪ veiligheidsbewust</td> <td>▪ flexibel</td> </tr> <tr> <td>▪ mondeling uitdrukkingsvermogen</td> <td>▪ enthousiast</td> </tr> <tr> <td>▪ leidinggevend vermogen</td> <td>▪ dienstverlenend</td> </tr> <tr> <td>▪ teamplayer</td> <td>▪ probleemoplossend vermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ organisatievermogen</td> <td>▪ extravert/gangmaker</td> </tr> <tr> <td>▪ stressbestendig</td> <td>▪ doorzettingsvermogen</td> </tr> <tr> <td>▪ betrokken</td> <td>▪ integer</td> </tr> <tr> <td>▪ empathisch vermogen</td> <td>▪ besluitvaardigheid</td> </tr> <tr> <td>▪ servicegericht</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	▪ verantwoordelijk	▪ gastvriendelijk	▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel inzicht	▪ zelfstandig	▪ representatief	▪ initiatief nemen	▪ creatief	▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel	▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ enthousiast	▪ leidinggevend vermogen	▪ dienstverlenend	▪ teamplayer	▪ probleemoplossend vermogen	▪ organisatievermogen	▪ extravert/gangmaker	▪ stressbestendig	▪ doorzettingsvermogen	▪ betrokken	▪ integer	▪ empathisch vermogen	▪ besluitvaardigheid	▪ servicegericht	
▪ verantwoordelijk	▪ gastvriendelijk																										
▪ kwaliteitsbewust	▪ commercieel inzicht																										
▪ zelfstandig	▪ representatief																										
▪ initiatief nemen	▪ creatief																										
▪ veiligheidsbewust	▪ flexibel																										
▪ mondeling uitdrukkingsvermogen	▪ enthousiast																										
▪ leidinggevend vermogen	▪ dienstverlenend																										
▪ teamplayer	▪ probleemoplossend vermogen																										
▪ organisatievermogen	▪ extravert/gangmaker																										
▪ stressbestendig	▪ doorzettingsvermogen																										
▪ betrokken	▪ integer																										
▪ empathisch vermogen	▪ besluitvaardigheid																										
▪ servicegericht																											
Loopbaanmogelijkheden	<p>De leidinggevend medewerker recreatie kan doorgroeien naar de functie van hoofd recreatie, assistent manager, bedrijfsleider of manager. Afhankelijk van de grootte van het bedrijf worden verschillende functienamen gehanteerd. Wat bij het ene bedrijf hoofd recreatie wordt genoemd, kan bij het andere bedrijf een wat andere functieinhoud/naam hebben. De naamgeving van de functies is binnen de recreatiebedrijven niet altijd eenduidig.</p>																										

Kerntaken

Kerntaak 1 Geeft leiding aan medewerkers recreatie

Proces

De leidinggevend medewerker recreatie geeft leiding aan (allround) medewerkers recreatie. Hij geeft instructies aan teamleden, werkt nieuwe medewerkers in, begeleidt stagiaires en stuurt hulp- en vakantiekrachten aan of delegeert dit naar een allround medewerker recreatie. De leidinggevend medewerker recreatie verdeelt de werkzaamheden over het team en/of delegeert het maken van dagelijkse werkroosters naar een allround medewerker recreatie.

Hij coacht en motiveert de medewerkers om ze tot een optimale prestatie te bewegen. Hij geeft tips om het werk beter uit te voeren of doet de werkzaamheden voor. Indien nodig, treedt hij corrigerend op naar teamleden. Hij controleert zijn eigen werkzaamheden en die van zijn teamleden. Hij bewaakt de kwaliteit, de voortgang en het budget van de recreatieactiviteiten. Hij controleert via (korte) gesprekjes of de gasten zich vermaken.

De leidinggevend medewerker recreatie werkt volgens de richtlijnen van ARBO, veiligheid en milieu. Hij attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag en neemt preventieve maatregelen ter bescherming van medewerkers en gasten. Hij treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, verleent eerste hulp en/of schakelt ambulance of dokter in bij ernstige ongevallen. Hij zorgt voor een prettige werksfeer en onderhoudt hiertoe formeel en informeel contact met zijn teamleden. Hij bedenkt creatieve oplossingen voor (technische, logistieke) problemen. In de dagelijkse leiding voert de leidinggevend medewerker recreatie ontwikkelgesprekken met zijn teamleden. Periodiek levert hij input, en voert hij (mede) functionerings- en/of beoordelingsgesprekken.

Hij stelt periodieke evaluatierapportages op die hij met zijn teamleden bespreekt. Op basis hiervan stelt hij (eind)evaluaties samen die hij voorlegt aan zijn leidinggevende/management.

De leidinggevend medewerker recreatie signaleert personeelstekorten, bespreekt dit met zijn manager en laat advertenties plaatsen. Hij bepaalt mede de aanname van nieuwe medewerkers en voert hiertoe sollicitatiegesprekken. De leidinggevend medewerker recreatie is aanspreekpunt voor klachten van gasten en teamleden en handelt klachten (persoonlijk) af.

Rol en verantwoordelijkheden

De leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor de aansturing van recreatie-medewerkers en/of andere medewerkers of ingehuurd personeel bij activiteiten. Hij ziet erop toe dat de kwaliteit van het werk voldoet aan de wensen van de gasten en de bedrijfsrichtlijnen en dat werkzaamheden en activiteiten veilig uitgevoerd worden. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de voortgang van de werkzaamheden. Hij zorgt ervoor dat er bij de uitvoering voldoende personeel en voldoende/het juiste materiaal aanwezig is. Indien zich problemen in de planning of de uitvoering van de werkzaamheden voordoen, treft hij maatregelen en is hij verantwoordelijk voor de oplossing van het probleem.

Bij klachten en calamiteiten is hij aanspreekpunt en onderneemt hij direct actie, hij signaleert problemen en schakelt, indien nodig, de juiste personen en instanties in. Hij is ervoor verantwoordelijk dat de werkzaamheden en activiteiten binnen het daarvoor vastgestelde budget worden uitgevoerd.

De leidinggevend medewerker recreatie signaleert behoeften van de gasten en probeert dit eventueel d.m.v. (lokale of regionale) samenwerkingsverbanden met andere bedrijven te realiseren.

De leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, de (afdelings-)manager of directeur.

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

Naast de leidinggevende taken voert de leidinggevend medewerker recreatie zelf ook uitvoerende recreatiewerkzaamheden uit. Tegelijkertijd houdt hij overzicht op de werkzaamheden van het team. Van hem wordt derhalve verwacht dat hij een goede balans vindt in de uitvoerende en leidinggevende (instruerende) taken. Hij spreekt zijn collega's op een correcte manier aan op hun werk en gedrag, vermijdt hierbij conflicten en zorgt voor een collegiale en prettige werksfeer.

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

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

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

Keuzes en dilemma's

- Corrigerend optreden versus collegiaal een team aanvoeren.
- Tijd besteden aan vragen en begeleiding versus de voortgang van de werkzaamheden.
- Direct leidinggevende raadplegen versus zelfstandig oplossingen zoeken.
- Recreatiewerkzaamheden uitvoeren versus toezicht houden en aansturen van medewerkers.
- Beschermen van en loyaal zijn aan eigen personeel versus de klachten van gasten.

Kerntaak 2 Opstellen en plannen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan het recreatiebeleid**Proces**

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

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

Hij voert evaluatieoverleg met zijn medewerkers en informeert en adviseert zijn leidinggevende of

Kerntaak 2 Opstellen en plannen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan het recreatiebeleid

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

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

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

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

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

Rol en verantwoordelijkheden

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

De leidinggevend medewerker recreatie zorgt voor input aan zijn leidinggevende en/of manager voor het opstellen van het recreatieplan en het recreatiebeleid. De leidinggevend medewerker recreatie ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende, de afdelingsmanager of directeur.

Complexiteit

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

In de praktijk worden door onverwachte situaties, personeelsgebrek (door bijvoorbeeld ziekte), of incidenten en calamiteiten veranderingen aangebracht in de geplande organisatie van de

Kerntaak 2 Opstellen en plannen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan het recreatiebeleid

recreatieactiviteiten. De leidinggevend medewerker recreatie zorgt dan ad hoc voor een aanpassing waarbij rekening wordt gehouden met de aanwezige mensen en middelen. Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en organisatievaardigheden van de leidinggevend medewerker recreatie. Ook wordt van de leidinggevend medewerker recreatie verwacht dat hij de input levert voor het recreatiebeleid en adviseert over het gevoerde recreatiebeleid. Dit vraagt erom dat hij activiteiten evalueert en op basis hiervan nieuwe activiteiten bedenkt of activiteiten aanpast. Dit vraagt een grote mate van creativiteit maar ook abstractievermogen, om dagelijkse ervaringen te kunnen vertalen naar beleidsmatige aanpassingen. Hierbij houdt hij overzicht over welke recreatie-activiteiten aangeboden worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe trends en ontwikkelingen.

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

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

Kwaliteit van proces en resultaat

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

Keuzes en dilemma's

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

Kerntaak 3 Voert front-office en recreatiewerkzaamheden uit en vermaakt gasten

Proces

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

De leidinggevend medewerker recreatie verhuurt of verkoopt recreatieve middelen en materialen en voert de hierbij behorende baliewerkzaamheden uit. Hij bedient de computer m.b.t. reserveringen en

Kerntaak 3 Voert front-office en recreatiewerkzaamheden uit en vermaakt gasten

inschrijving van activiteiten. Bij het verhuren en verkopen van materialen houdt de leidinggevend medewerker recreatie de voorraad op peil. Hij bestelt, volgens bedrijfsrichtlijnen, de materialen en voert (eenvoudige) administratieve handelingen uit (houdt logboek bij e.d.).

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

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

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

Rol en verantwoordelijkheden

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

Hij heeft naast het verschaffen van informatie en begeleiden van activiteiten ook een commerciële verantwoordelijkheid naar de eigen organisatie.

Hij draagt zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten en bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in. De leidinggevend medewerker recreatie is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving.

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

Complexiteit

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

zijn houding bijdraagt aan het imago van het bedrijf. Hij zorgt ervoor dat hij gasten attendeert op activiteiten en diensten en zo een bijdrage levert aan de omzet van de organisatie.

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

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

Betrokkenen

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

(Hulp)middelen

- moderne communicatiemiddelen;
- reserverings- of boekingsystemen;
- kassasystemen, inschrijflijsten;
- computers m.b.t. reserveringen;
- sport- en spelattributen;
- geluids- licht- en videoapparatuur.

Kwaliteit van proces en resultaat

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

Keuzes en dilemma's

- Rekening houden met wensen van gasten versus bedrijfsbelangen.
- Moment en wijze van zelf ingrijpen versus anderen waarschuwen.
- Bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze/performance weten te kiezen;
- Stoppen of doorgaan indien het duidelijk is dat gasten zich niet (meer) vermaken.

Competentiematrix

In de competentiematrix zijn ten behoeve van de overzichtelijkheid de beroepscompetenties opgenomen die bij dit competentieprofiel een rol spelen. De matrix is een hulpmiddel en brengt in beeld welke beroepscompetenties nodig zijn bij welke kerntaken. Per kerntaak is te zien welke beroepscompetenties ingezet moeten worden.

Beroepscompetenties		Kerntaak		
		1	2	3
De leidinggevend medewerker recreatie is in staat op adequate wijze				
1	gasten te ontvangen			X
2	om te gaan met verschillende groepen gasten			X
3	te werken volgens voorschriften met betrekking tot ARBO, veiligheid en milieu	X		X
4	eerste hulp bij ongelukken te verlenen	X		X
5	samen te werken met collega's	X	X	X
6	een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden	X	X	X
9	recreatieactiviteiten voor te bereiden	X	X	
10	een bijdrage te leveren aan recreatieplan	X	X	
11	medewerkers aan te sturen	X	X	X
12	recreatieactiviteiten en producten te verhuren of te verkopen			X
13	activiteiten te ontwikkelen en uit te werken passend binnen activiteitenprogramma		X	
14	materialen, middelen en faciliteiten te organiseren			X
15	activiteiten te begeleiden	X		X
16	optredens te verzorgen	X		X
17	de kwaliteit van de recreatieactiviteiten te bewaken	X		X
18	de voortgang van de recreatieactiviteiten te bewaken	X		X
19	leiding te geven aan (recreatie)medewerkers	X	X	X
20	een activiteitenprogramma te ontwikkelen t.b.v. recreatieplan	X	X	
21	budget en begroting te bewaken	X	X	
22	personeel te plannen	X	X	X
23	klachten af te handelen	X		X
24	personeelsgesprekken en overleg te voeren	X		

Kerntaken

1. Geeft leiding aan medewerkers recreatie
2. Opstellen en plannen van activiteitenprogramma en bijdrage leveren aan het recreatiebeleid
3. Voert frontoffice en recreatiewerkzaamheden uit en vermaakt gasten

7. Set beroepscompetenties voor recreatiebranche

Beroepscompetentie 1.	Ontvangen van gasten <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze gasten te ontvangen en te informeren zodat de gast zich welkom en goed geholpen voelt.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	begroet de gast hartelijk en staat de gast vriendelijk te woord	x	x	x
	stelt zich representatief op naar de gast en handelt als het visitekaartje van het bedrijf	x	x	x
	achterhaalt wensen en behoeften van de gast en anticipeert hierop	x	x	x
	luistert naar de gast, vraagt door en geeft duidelijke antwoorden	x	x	x
	verschafft informatie aan de gasten	x	x	x
	schrijft gasten in- en uit (bij aankomst, vertrek en activiteiten) volgens bedrijfsrichtlijnen	x	x	x
	voert eenvoudige baliewerkzaamheden uit, zoals boekingen, reserveringen en telefonische informatieaanvragen	x	x	x
	bedient de computer m.b.t. reserveringen, inschrijvingen en activiteiten	x	x	x
	reageert adequaat op wensen of klachten van de gasten, helpt of verwijst door naar de juiste persoon	x		
	reageert adequaat op wensen of klachten van gasten, helpt of neemt in overeenstemming met de bedrijfsrichtlijnen de daarbij passende maatregelen		x	x
Resultaat	Gasten tonen zich tevreden, er is goede service geleverd.			

Beroepscompetentie 2.	Omgaan met verschillende groepen gasten <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze met verschillende groepen gasten om te gaan.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	toont zich een aanspreekpunt voor gasten, stelt zich actief en open naar de gasten op	x	x	x
	begeleidt gasten, van jong tot oud bij recreatieactiviteiten	x	x	x
	verplaatst zich in de belevingswereld van verschillende groepen gasten	x	x	x
	past zijn eigen gedrag aan de doelgroep aan	x	x	x
	spreekt correct Nederlands	x	x	x
	spreekt correct Engels en/of een tweede vreemde taal		x	x
	heeft mensenkennis, kan het 'niveau' van gasten inschatten en hen op hun eigen niveau aanspreken	x	x	x
	reageert adequaat op wensen of klachten van de gasten, helpt of verwijst door naar de juiste persoon	x		
	reageert adequaat op wensen of klachten van gasten, helpt of neemt in overeenstemming met de bedrijfsrichtlijnen de daarbij passende maatregelen		x	x
	blijft kalm en beheerst bij agressie van gasten	x	x	x
	stelt zich representatief op naar gasten, handelt als het visitekaartje van de accommodatie	x	x	x
Resultaat	Het contact met de gasten verloopt naar wens en de gasten tonen zich tevreden.			

Beroepscompetentie 3.	Werken volgens voorschriften m.b.t. ARBO, veiligheid en milieu <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze zijn werkzaamheden uit te voeren aan de hand van voorschriften en regelgeving t.a.v. ARBO, veiligheid en milieu.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	ziet toe op het veilig gebruik van faciliteiten	x	x	x
	controleert de veiligheid van recreatieve faciliteiten	x	x	x
	voert controle uit op hygiëne en leeft de hygiëneregels nauwgezet na	x	x	x
	attendeert gasten en collega's op onveilig gedrag	x	x	x
	neemt preventieve maatregelen ter bescherming van gasten en collega's	x	x	x
	signaleert mogelijk onveilige situaties, storingen/defecten, schakelt indien nodig de technische dienst, beveiliging, of zijn leidinggevende in	x	x	x
	treedt actief op bij onveilige situaties/calamiteiten, blijft kalm en beheerst	x	x	x
	stelt zich op de hoogte van (wijzigingen in) wet- en regelgeving		x	x
	controleert de naleving van ARBO-wetgeving			x
Resultaat	Er wordt veilig gewerkt en de veiligheid van omgeving, gasten en collega's wordt gewaarborgd.			

Beroepscompetentie 4.	Eerste hulp bij ongelukken verlenen <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	verleent eerste hulp bij ongelukken	x	x	x
	let bij wondverzorging op de hygiëne en voorkomt infecties	x	x	x
	anticipeert op mogelijk besmettingsgevaar, houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten	x	x	x
	verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijv. reanimatie)	x	x	x
	informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, zijn direct leidinggevende en/of hulpdiensten (dokter, ambulance)	x	x	x
	assisteert bij calamiteiten conform calamiteitenplan	x	x	x
	delegeert werkzaamheden zodat panieksituaties worden voorkomen, zorgt er voor dat er iemand is om de omstanders op afstand te houden en dat het toezicht gehandhaafd blijft		x	x
	vult het ongevallenformulier (in samenspraak met de direct leidinggevende zeer nauwkeurig in		x	x
	informeert de familie/vrienden/bekenden van het slachtoffer over (de ernst van) de situatie			x
Resultaat	Er wordt eerste hulp bij ongelukken verleend en alle incidenten zijn geregistreerd.			

Beroepscompetentie 5.	Samenwerken met collega's <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevenden om gezamenlijk de doelstellingen van het bedrijf te realiseren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevenden	x	x	x
	draagt bij aan een positieve werksfeer	x	x	x
	toont interesse in het werk van collega's	x	x	x
	overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden	x	x	x
	telt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is	x	x	x
	stelt zich flexibel op, is bereid om ook collega's van andere afdelingen (receptie, horeca) een handje te helpen	x	x	x
	luistert naar instructies van de direct leidinggevende en volgt deze op	x	x	x
	staat open voor kritiek en aanwijzingen	x	x	x
Resultaat	Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt.			

Beroepscompetentie 6.	Onderhouden van een professionele werkrelatie met de organisatie <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden om deze optimaal te laten functioneren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	kent zijn plaats en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces	x	x	x
	geeft kennis en ervaring een plaats in de eigen taakuitvoering	x	x	x
	toont een kritische instelling t.a.v. van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden	x	x	x
	onderneemt activiteiten om zijn werkwijze te verbeteren	x	x	x
	toont initiatief door (praktische) voorstellen in te brengen om bijv. het toezicht- en calamiteitenplan kwalitatief te verbeteren	x	x	x
	stelt zich loyaal op t.o.v. het bedrijf en personeel	x	x	x
	toont zich bereid tot overwerk en is bereid om op wisselende tijden te werken	x	x	x
	toont begrip en respect voor de beslissingen die in de organisatie worden genomen	x	x	x
	neemt actief deel aan functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken m.b.t. eigen functie	x	x	x
	begrijpt welke rol financiële overwegingen spelen bij beslissingen (b.v. om bij onvoldoende deelname) 2 groepen deelnemers samen te voegen		x	x
	toont inzet en motivatie bij de uitvoering van de werkzaamheden	x	x	x
	toont betrokkenheid en interesse in het vakgebied	x	x	x
	neemt deel aan bijscholing	x	x	x
Resultaat	Er wordt een bijdrage geleverd om de organisatie optimaal te laten functioneren.			

Beroepscompetentie 7.	Verlenen van assistentie <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze te assisteren bij front-office, recreatieactiviteiten en andere voorkomende werkzaamheden.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	assisteert bij de uitvoering van front-office en recreatieactiviteiten (sport en spel, optredens en animatie etc.)	x		
	volgt instructies nauwgezet op	x		
	controleert de aanwezigheid en kwaliteit van sport- en spelattributen, licht, geluid en audio-apparatuur	x		
	stelt zich, waar relevant, op een vriendelijke wijze aan de gasten voor	x		
	controleert inschrijflijsten, houdt de deelnemerslijst bij en neemt zo nodig entreegelden in ontvangst	x		
	bedient geluids-, licht- en videoapparatuur	x		
	verricht diverse hand- en spandiensten binnen het bedrijf (horeca, campingwinkel, schoonmaak, groenvoorziening)	x		
	stelt de juiste prioriteiten, bepaalt waar zijn assistentie het meest nodig is	x		
	lost allerhande problemen op praktische wijze op, probeert daarbij de activiteiten zo weinig mogelijk te verstoren	x		
	stelt zich actief en enthousiast op	x		
	voorkomt risicosituaties tijdens de recreatieactiviteiten	x		
	onderneemt bij mogelijk onveilige situaties tijdig actie	x		
Resultaat	Er wordt assistentie verleend waardoor de werkzaamheden goed verlopen.			

Beroepscompetentie 8.	Ruimten en omgeving schoonhouden <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten met als doel dat de receptie en recreatieruimten en omgeving schoon zijn.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	maakt de ruimten schoon conform het schoonmaakplan, gebruikt hiervoor de juiste middelen en hulpmiddelen/ machines	x	x	
	signaleert wanneer extra schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn en geeft dit door aan de verantwoordelijke	x	x	
	ruimt zwerfafval op	x	x	
	werkt netjes en nauwkeurig	x	x	
	zorgt ervoor dat de ruimten waar gasten verblijven altijd schoon zijn	x	x	
	signaleert mankementen, repareert deze of geeft dit door aan de verantwoordelijke persoon	x	x	
Resultaat	De receptie en recreatieruimten en omgeving zijn schoon en veilig.			

Beroepscompetentie 9.	Vorbereiden van recreatieactiviteiten <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze recreatieactiviteiten voor te bereiden.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	inventariseert, in overleg met collega's, welke voorbereidingen getroffen moeten worden		x	x
	bereidt de activiteiten op praktische wijze voor, reserveert bijv. materialen en middelen (muziekinstallatie, sport en spelattributen etc.)	x	x	x
	treft tijdig de nodige voorzieningen en zet de benodigde materialen en middelen gereed	x	x	x
	werkt praktisch, zet alle spullen op de juiste plaats	x	x	
	treft alle voorbereidende werkzaamheden t.b.v. zichzelf, zoals kleding, schmink etc.	x	x	
	promoot activiteiten	x	x	x
	verspreidt bijv. flyers en brochures om gasten te attenderen op activiteiten	x	x	
	toont een actieve houding, denkt mee en neemt zelf initiatieven in de voorbereiding	x	x	x
	lost praktische problemen op efficiënte wijze op, stemt af met collega's	x	x	x
	overlegt bij twijfel of bijzonderheden met de direct leidinggevende	x	x	
Resultaat	De voorbereidingen voor de recreatieactiviteiten zijn gerealiseerd. De materialen en middelen staan tijdig op de juiste plek gereed.			

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

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

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

Beroepscompetentie 13.	Ontwikkelen en uitwerken van activiteiten passend binnen activiteitenprogramma <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze recreatieactiviteiten te organiseren en uit te werken passend binnen het recreatieplan zodat een aantrekkelijk en goed afgestemd programma aan gasten wordt aangeboden.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	stelt het (dagelijks/wekelijks/maandelijks) programma van recreatieactiviteiten vast		x	x
	levert input over de mogelijke uitvoeringsmethoden en aanpak van recreatieactiviteiten		x	x
	maakt een planning voor de uitvoering van activiteiten		x	x
	hanteert de bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het recreatieprogramma		x	x
	levert creatieve input voor verhaallijnen voor optredens/typetjes/ improvisatietoneel		x	x
	ontwikkelt informatiemateriaal (bijv. flyers en brochures) om gasten te informeren en attenderen op activiteiten			x
	draagt zorg voor de verspreiding van flyers en brochures om gasten te attenderen op activiteiten		x	
	promoot activiteiten, benadert gasten actief voor specifieke activiteiten		x	x
Resultaat	Er wordt een aantrekkelijk, goed afgestemd recreatieprogramma aangeboden waar gasten van op de hoogte zijn.			

Beroepscompetentie 14.	Organiseren van materialen, middelen en faciliteiten <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze materialen, middelen en faciliteiten t.b.v. recreatieactiviteiten te organiseren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	controleert bij de planning van de activiteiten de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders		x	
	controleert alle materialen, zoals sport- en spelattributen en zorgt ervoor dat alleen veilig en goedgekeurd materiaal wordt gebruikt			x
	geeft duidelijke instructies aan medewerkers m.b.t. tot de activiteiten, verwachtingen en gewenste resultaat		x	
	zorgt bij onverwachte uitval van personeel tijdig voor vervanging		x	
	coördineert de bouw van de locatie van de activiteit op, bouwt bijvoorbeeld een klein decor op		x	x
	reserveert materialen en middelen, zoals muziekinstallatie, licht- en audiosystemen, sport- en spelattributen etc.		x	
	toont stressbestendigheid		x	x
	bestelt materialen en/of middelen of roept ze af volgens geldende bedrijfsrichtlijnen		x	x
	overlegt met zijn leidinggevende over het inroosteren van invalkrachten		x	
	verdeelt de werkzaamheden over de afzonderlijke medewerkers		x	x
Resultaat	De activiteiten zijn goed georganiseerd.			

Beroepscompetentie 15.	Begeleiden van activiteiten <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze recreatieactiviteiten te begeleiden zodat gasten goed geïnstrueerd worden en zich vermaken.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	controleert de omgeving	x	x	x
	zorgt bij aanvang van activiteiten dat draaiboeken en bedrijfsrichtlijnen aanwezig zijn		x	x
	controleert inschrijffijsten, houdt de deelnemerslijst bij	x	x	x
	neemt entreegelden in ontvangst	x	x	x
	controleert aanwezigheid en kwaliteit van sport- en spelattributen, licht, geluid en audioapparatuur		x	x
	stelt zich informeel, op een vriendelijke wijze aan de gasten voor	x	x	x
	geeft duidelijke instructies bij recreatieactiviteiten		x	x
	straalt vertrouwen uit en geeft een ieder uit de groep aandacht		x	x
	past zijn gedrag aan aan de groep gasten	x	x	x
	signaleert wanneer iemand het niveau van de activiteit niet aankan en zoekt hiervoor - in overleg - een oplossing	x	x	x
	legt alles vriendelijk en duidelijk uit of demonstreert de activiteit aan de gasten	x	x	x
	overtuigt mensen van hun eigen kunnen, trekt ze over de drempel		x	x
	maakt grapjes of verzint ludieke acties en motiveert gasten om ze tot een optimale prestatie te bewegen		x	x
	signaleert ongenoegen en switcht tijdig van activiteit of past de activiteit aan		x	x
Resultaat	Goede begeleiding voor gasten, tevreden deelnemers.			

Beroepscompetentie 16.	Optredens verzorgen <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze optredens te verzorgen met als doel gasten te vermaken.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	speelt verschillende typetjes/characters		x	x
	maakt grapjes, verzint ludieke acties en zorgt voor een ontspannen sfeer		x	x
	improviseert tijdens de optredens		x	x
	voert shows op aan de hand van een script		x	x
	gaat interactief met het publiek om en anticipeert op de reacties van het publiek		x	x
	toont interesse in het publiek		x	x
	durft zowel een klein als groot publiek aan te spreken en te vermaken		x	x
	maakt een inschatting van het publiek, bepaalt hoe het beste met het publiek kan worden omgegaan		x	x
Resultaat	Optredens worden op een leuke manier opgevoerd, gasten vermaken zich.			

Beroepscompetentie 17.	Kwaliteit van recreatieactiviteiten bewaken <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van de recreatieactiviteiten te bewaken zodat de activiteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, wensen van de gasten en de bedrijfsvoorschriften.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	zorgt ervoor dat de medewerkers/hulpkrachten bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen		x	x
	houdt zich op de hoogte van de geldende kwaliteitsnormen en wettelijke voorschriften		x	x
	toont kwaliteitsbewustzijn door te bepalen of de uitgevoerde recreatieactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, bedrijfsvoorschriften en wensen van de gasten		x	x
	hanteert een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit van zijn eigen werkzaamheden en die van zijn medewerkers		x	x
	controleert op vakkundig wijze of het programma voldoet aan de wensen van de gasten en bedrijfsrichtlijnen		x	x
	peilt de reacties van gasten, vraagt hen of ze de activiteiten als leuk hebben ervaren		x	x
	schakelt bij twijfels over de kwaliteit zijn direct leidinggevende in		x	x
	neemt bij twijfels over de kwaliteit maatregelen, spreekt medewerkers hierop aan en neemt verbetermaatregelen		x	x
	evalueert de uitvoering van de werkzaamheden na afloop in werkbesprekingen		x	x
Resultaat	De kwaliteit van het recreatieprogramma en activiteiten worden bewaakt.			

Beroepscompetentie 18.	Voortgang van de recreatieactiviteiten bewaken <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze de voortgang van de recreatieactiviteiten te bewaken zodat de uitgevoerde activiteiten volgens planning worden uitgevoerd.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	zorgt ervoor dat de medewerkers/hulpkrachten bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen		x	x
	controleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten etc. aanwezig zijn en zorgt voldoende voorraad		x	x
	signaleert tijdig problemen in de voortgang, bepaalt prioriteiten, overlegt indien nodig met zijn direct leidinggevende		x	x
	controleert de aanwezigheid en uitvoering van (extern ingehuurd) personeel		x	x
	handelt proactief, maakt tijdig nieuwe plannen		x	x
	werkt snel, systematisch en geconcentreerd		x	x
	registreert relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren zodat de interne bedrijfsadministratie klopt		x	x
Resultaat	De voortgang van het recreatieactiviteiten worden bewaakt.			

Beroepscompetentie 19.	Leiding geven aan (recreatie)medewerkers <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze leiding te geven aan (recreatie) medewerkers zodat deze goed geïnstrueerd zijn en er een prettige werksfeer is gecreëerd.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	geeft duidelijke werkinstructies, aanwijzingen, uitleg en tips over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel en de kwaliteit			x
	fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak			x
	stuurt (nieuwe) medewerkers aan, door het werk voor te doen en uit te leggen, geeft aanwijzingen, controleert en geeft de (nieuwe) medewerker langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk			x
	combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken			x
	behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering			x
	motiveert en stimuleert medewerkers om gasten vriendelijk te behandelen en te vermaken en ze tot een optimale prestatie te begeleiden,			x
	geeft aandacht en feed back aan alle medewerkers waarvoor hij verantwoordelijk is			x
	spreekt collega's aan op fouten en onveilig en ongezond gedrag en zoekt naar oplossingen om fouten te controleren			x
	voert functioneringsgesprekken			x
	levert informatie t.b.v. de beoordelingsgesprekken aan de direct leidinggevende			x
	Resultaat	De medewerkers zijn goed geïnstrueerd. Er wordt gewerkt volgens de geldende richtlijnen en de werksfeer is prettig.		

Beroepscompetentie 20.	Ontwikkelen van activiteitenprogramma t.b.v. het recreatieplan <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze een activiteitenprogramma t.b.v. een recreatieplan samen te stellen en daarmee de ondernemingsdoelen te realiseren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	bepaalt de doelstelling van recreatieactiviteiten			x
	kent de behoeften van gasten en speelt hierop in bij het samenstellen van het recreatieprogramma			x
	voert periodiek overleg met medewerkers en management over het gevoerde recreatiebeleid en verwerkt dit in het activiteitenprogramma en het recreatieplan			x
	stelt op inventieve wijze een activiteitenprogramma samen op basis van bestaande en/of nieuwe activiteiten			x
	toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe recreatieactiviteiten te bedenken en uit te werken			x
	stelt (globaal) de begroting van activiteiten samen en levert de input aan zijn leidinggevende			x
	stelt aan de hand van de begroting het activiteitenprogramma en recreatieplan vast			x
	maakt evaluatierapportages, evalueert activiteiten en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer moeten worden uitgevoerd			x
	toont initiatief en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor activiteiten en evenementen in te brengen			x
	bedenkt acties en werkt deze uit om de deelname aan activiteiten en de omzet te verhogen			x
	houdt zich op de hoogte van nieuwe trends en ontwikkelingen			x
	toont abstractievermogen om dagelijkse ervaringen te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen			x
Resultaat	Er is een activiteitenprogramma en recreatieplan samengesteld dat voldoet aan de doelstellingen van de onderneming en de behoeften van gasten.			

Beroepscompetentie 21.	Budget en begroting bewaken <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze het budget van de afdeling te bewaken en activiteiten binnen de begroting uit te voeren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	houdt de administratie nauwkeurig bij, verwerkt o.a. urenregistratie, materiaalstaten, leveringsbonnen, verkoop- en verhuuropbrengsten e.d.			x
	archiveert en documenteert zorgvuldig gegevens m.b.t. activiteiten, financiën en personeel,			x
	gebruikt de noodzakelijke hard- en software			x
	bewaakt de financiële voortgang van de afdeling en signaleert tijdig knelpunten			x
	informeert zijn leidinggevende bij dreigende overschrijding van de begroting en neemt in overleg passende maatregelen			x
	maakt 'nacalculaties' op basis van de gemaakte kosten van activiteiten			x
	controleert het budget door de nacalculatie te vergelijken met de opbrengsten van activiteiten			x
	brengt verbetervoorstellen in om de kosten van activiteiten terug te dringen zonder de kwaliteit of veiligheid in gevaar te brengen			x
	controleert of de vastgestelde huur- en verkoopprijzen sluitend zijn binnen de begroting			x
	berekent de prijsstelling van arrangementen door in de begroting van de afdeling			x
	past kostenbesparende maatregelen toe			x
	onderneemt aanvullende activiteiten om de opbrengsten van de afdeling te verhogen			x
	Resultaat	Het budget en de begroting zijn bewaakt passend binnen de ondernemingsdoelen.		

Beroepscompetentie 22.	Plannen van personeel <i>De medewerker recreatie is in staat op adequate wijze personeel in te plannen. Zodat dit efficiënt wordt ingezet en de medewerkers afwisselende werkzaamheden uitvoeren.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	maakt gebruik van activiteitenplanning(en), houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met externe factoren, zoals drukte, weersomstandigheden, vakantie e.d.			x
	controleert bij de planning van de activiteiten de beschikbaarheid van instructeurs/begeleiders			x
	overlegt en bespreekt de personeelsplanning van de dagelijkse en wekelijkse activiteiten met de betrokken medewerkers,			x
	verdeelt de werkzaamheden over de medewerkers			x
	toont stressbestendigheid			x
	zorgt bij onverwachte uitval van personeel voor vervanging			x
	delegeert, indien nodig, de dagelijkse planning naar een allround medewerker			x
	handelt proactief, houdt bij het plannen van de werkzaamheden rekening met standaard- en/of seizoensgebonden activiteiten, de beschikbaarheid van personeel en meer- en minderwerk			x
	huurt tijdig extern personeel in			x
	houdt bij de verdeling van het werk rekening met de kwaliteiten van de medewerkers en eventueel de voorkeuren voor bepaald werk			x
	zorgt voor afwisseling in de werkzaamheden			x
	houdt bij het opstellen van de personeelsplanning rekening met efficiënt en optimaal gebruik van faciliteiten			x
	signaleert personeelstekorten en informeert zijn direct leidinggevende over de noodzaak van werving van personeel			x
Resultaat	De werkzaamheden zijn efficiënt over het personeel verdeeld. De werkzaamheden worden zonder vertraging uitgevoerd.			

Beroepscompetentie 23.	Klachten afhandelen <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze klachten af te handelen, zodat er een passende oplossing wordt aangeboden die aan de belangen van het bedrijf en de gast tegemoet komt.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	behandelt als centraal aanspreekpunt klachten van gasten		x	
	verwijst in voorkomende gevallen, volgens de bedrijfsrichtlijnen, gasten door naar de juiste verantwoordelijke		x	
	voorkomt klachten door in de voorbereiding en organisatie personeel goed te instrueren en de werkzaamheden goed te organiseren			x
	neemt de klacht in ontvangst, toont begrip voor de situatie van de gast en maakt verslag van de klacht			x
	schat in wie verantwoordelijk is voor het ontstaan van de klacht, en onderneemt actie			x
	benadert de gast op nette en rustige wijze en geeft duidelijke uitleg over de oorzaak van het probleem, neemt passende en gastvriendelijke maatregelen			x
Resultaat	De oorzaak van de klacht is achterhaald. De gast heeft een passende oplossing aangeboden gekregen en is tevreden over de afwikkeling van de klacht.			

Beroepscompetentie 24.	Personeelsgesprekken en overleg voeren <i>De medewerker recreatie is in staat om op adequate wijze (informele) personeelsgesprekken te voeren met als doel werknemers zo optimaal mogelijk te laten presteren en een goede werksfeer te creëren en te behouden.</i>	MR	AMR	LMR
Beheersingscriteria gericht op het proces	informeert medewerkers over de geldende bedrijfsregels en procedures of delegeert dit naar de allround medewerker recreatie			x
	vergaart relevante informatie over de medewerkers t.b.v. functionerings- en beoordelingsgesprekken			x
	voert (mede) functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken			x
	geeft de werknemers in functioneringsgesprekken de gelegenheid om te praten en wensen t.a.v. de toekomst uit te spreken aangaande uitvoering van werkzaamheden of opleidingswensen			x
	bespreekt doorgroei- en opleidingsmogelijkheden die aansluiten bij de wensen en capaciteiten van de medewerker en de mogelijkheden van de organisatie			x
	onderbouwt zorgvuldig zijn opmerkingen aangaande de beoordeling van de werknemer, bespreekt relevante punten zoals inzet, vaardigheden, werktempo, samenwerking, initiatief en nauwkeurigheid			x
	levert een bijdrage om het ziekteverzuim terug te dringen, houdt daar waar kan rekening met persoonlijke omstandigheden			x
	neemt contact op met zieke werknemers, toont interesse en achterhaalt of de ziekte te maken heeft met het werk			x
	voert (mede) sollicitatiegesprekken, voert een uitnodigend gesprek en vraagt goed door			x
	weegt af of de kandidaat wel of niet geschikt is voor een baan in de recreatie en past binnen de bedrijfscultuur van de eigen organisatie			x
Resultaat	Periodiek zijn (informele) personeelsgesprekken en werkoverleg gevoerd, iedereen is geïnformeerd en knelpunten zijn gesignaleerd.			