



Staat achter de
Nederlandse horeca

Beroepscompetentieprofiel Medewerker reserveringen

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

Inhoudsopgave

Colofon	3
Brondocumenten	3
1 Algemene informatie over het beroep	4
1.1 Mogelijke functiebenamingen.....	4
1.2 Beschrijving van het beroep	4
1.3 Loopbaanperspectief	7
1.4 Trends en innovaties	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep.....	11
3 Beschrijving van de kerntaken	12
3.1 Kerntaak 1 Boekt, verwerkt en controleert individuele en/of groepsreserveringen	12
3.2 Kerntaak 2 Behandelt uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen	16
3.3 Kerntaak 3 Verzorgt diverse overzichten in het kader van reserveringen	19

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

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

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel Medewerker reserveringen, 2006
- Informatie uit de expertmeeting, 24 mei 2013
- Trend & cijfers, Kenwerk 2012

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Medewerker banquet reserveringen
- Reservation clerk

1.2 Beschrijving van het beroep

<p>Werkomgeving</p>	<p>De Medewerker reserveringen verricht zijn werkzaamheden in de salesafdeling van (internationale) gastvrijheidsbedrijven. Het kenmerkende van dit beroep is het boeken van individuele en/of groepsreserveringen op een zo gunstig mogelijke wijze qua bezetting en opbrengst.</p> <p>De werkzaamheden van de Medewerker reserveringen vallen in drie groepen uiteen. De eerste groep werkzaamheden is te omschrijven als het boeken en verwerken van reserveringen van individuele gasten en/of van groepen. De tweede groep omvat het behandelen van uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen en de derde groep heeft betrekking op het verzorgen van diverse overzichten van onder meer reserveringen en omzet.</p> <p>De Medewerker reserveringen bedient zich van moderne vreemde talen bij het voeren van besprekingen met aanvragers van reserveringen en opties. Hij stelt de resultaten van besprekingen, na verwerking, ter beschikking aan alle afdelingen en instanties die daarvoor in aanmerking komen.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De Medewerker reserveringen stelt de aanvrager van een reservering of optie centraal en laat de dienstverlening aansluiten op diens wensen, maar wel binnen de kaders van de bedrijfsformule. Daarnaast draagt hij bij tot een effectieve samenwerking binnen het bedrijf.</p> <p>De Medewerker reserveringen deelt de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert binnen het taakdomein problemen en draagt daarvoor oplossingen aan. De Medewerker reserveringen is luistervaardig, spreekvaardig en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in moderne vreemde talen. Daarnaast heeft hij een goed ontwikkeld empathisch vermogen.</p> <p>De Medewerker reserveringen is kosten- en batenbewust en streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het bedrijf. Hierbij werkt hij binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij verzamelt en verwerkt informatie en communiceert hierover met betrokkenen.</p> <p>De Medewerker reserveringen is flexibel en reageert alert op signalen van aanvragers. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft veel aandacht voor details. De Medewerker reserveringen leeft de wettelijke voorschriften na die betrekking hebben op het eigen taakgebied. Hij houdt zich aan de voorschriften en richtlijnen van het bedrijf.</p> <p>Uit het voorgaande volgt dat de Medewerker reserveringen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Gast- en teamgericht is. • Over planningsvermogen beschikt. • Communicatief vaardig is. • Commercieel gericht is. • Over een goed ontwikkeld empathisch vermogen beschikt. • Flexibel, nauwgezet en zorgvuldig is. • Over het vermogen beschikt om met informatie om te gaan. • Oplossingsgericht is.
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Medewerker reserveringen heeft een commerciële, signalerende, controlerende en uitvoerende rol.</p> <p>De Medewerker reserveringen vervult, commercieel gezien, een sleutelrol in het bedrijf. Alles wat te maken heeft met verkoop van accommodaties, arrangementen en overige reserveringen loopt via de reserveringsafdeling van het Sales Department. Veel beslissingen en activiteiten in het horecabedrijf worden genomen, respectievelijk ondernomen, op basis van informatie die door de Medewerker reserveringen is verstrekt. De Medewerker reserveringen draagt hiermee een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen.</p> <p>De Medewerker reserveringen legt over de uitvoering van zijn taken verantwoording af bij de manager, op wie de eindverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen in het bedrijf berust.</p>
Complexiteit	<p>De Medewerker reserveringen is een commerciële medewerker. In de interactie met de gasten, touroperators, boekingskanalen en agenten, realiseert hij zijn taken. Deze taken kunnen uiterst ingewikkeld zijn. De problemen die in de communicatie met gasten, touroperators en agenten kunnen ontstaan, zijn zeer divers en ook onvoorspelbaar. Deze problemen kunnen niet alle routinematig en met standaardprocedures worden opgelost, maar vergen specifieke procedures en creativiteit.</p> <p>Het beroep is ook gecompliceerd omdat verschillende handelingen tegelijkertijd moeten worden uitgevoerd. Bovendien moet steeds rekening worden gehouden met de wensen en bijzonderheden van de gast en met de mogelijkheden van de bedrijfsformule.</p> <p>Dit alles maakt duidelijk dat de complexiteit van het beroep van Medewerker reserveringen zeer hoog is en dat het afbreukrisico ervan voor het bedrijf bijzonder hoog is.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	De beroepsgerichte taaleis is Engels luisteren en lezen op niveau A2. De andere taalvaardigheden op A1.

	<p><u>Algemeen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Laat anderen uitpraten. • Controleert of de ander goed begrepen is. • Kijkt de ander aan als hij door hem wordt aangesproken. • Communiqueert mondeling en schriftelijk in drie moderne vreemde talen over de directe werkzaamheden. • Stelt rapporten op in het Nederlands en Engels. • Maakt goede zinnen. • Spreekt en schrijft helder en duidelijk. • Geeft duidelijke en complete informatie. • Houdt rekening met de eisen voor goede taalverzorging. • Luistert intensief. • Stelt vragen gericht en op correcte wijze. • Gaat goed om met non-verbale expressies. <ul style="list-style-type: none"> • Houdt voortdurend rekening met de communicatie-eisen van de taal waarin wordt gecommuniceerd. • Reageert geduldig en begripvol op lastige mensen. <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informeert aanvragers (gasten, touroperators, agenten) over aanvragen en mogelijkheden. • Bespreekt reserveringen, opties e.d. met aanvragers in een moderne vreemde taal. • Geeft aan wanneer zaken niet goed lopen en maakt dit bespreekbaar. • Bepaalt het doel van de rapportage. • Bepaalt welke informatie voor dat doel belangrijk is. • Bepaalt aan wie gerapporteerd wordt. • Neemt actief deel aan (in)formeel overleg. • Neemt contact op met optanten en probeert opties definitief te krijgen. • Geeft geconstateerde fouten door aan collega's. • Schakelt de manager in, indien de oplossing de eigen bevoegdheid overschrijdt. • Geeft, indien nodig, bijzonderheden en klachten van gasten door aan interne functionarissen. • Stelt de klager op de hoogte van de uitkomst. • Biedt, indien nodig, hulp aan collega's op de eigen afdeling.
<p>Rekenen/wiskunde</p>	<p>Er zijn geen beroepsgerichte rekeneisen.</p> <p><u>Specifiek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stelt, indien nodig, de offerte op binnen de richtlijnen voor kortingen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Berekent het aantal kamers dat theoretisch overboekt kan worden. • Berekent annuleringskosten. • Maakt verschillende overzichten: van alle gereserveerde maar niet bezette kamers, van gasten, van de manier van boeken en soorten gasten. • Maakt vergelijkingen tussen overzichten met het verleden en andere hotels. • Houdt receptiestatistieken cumulatief bij; berekent percentages van bedbezetting, dubbele bedbezetting en de gemiddelde kamerprijs. • Berekent op basis van statistieken het behaalde resultaat van het hotel. • Vergelijkt behaald resultaat met andere periodes en jaren en met andere horecabedrijven.
--	---

1.3 Loopbaanperspectief

De Medewerker reserveringen kan doorgroeien naar de functie van Receptionist en Manager van een horecabedrijf .

1.4 Trends en innovaties

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

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

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

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

	<ul style="list-style-type: none">• De gasten die het bedrijf bezoeken zijn kritischer en mondiger dan voorheen en stellen zeer hoge eisen aan de kwaliteit van service, producten en diensten.• Gasten zijn minder geduldig en er is sprake van toegenomen agressie.• Door internationale ontwikkelingen is het assortiment van horecabedrijven toegenomen en worden er verschillende soorten en vormen van arrangementen samengesteld. Hiervan moet de Medewerker reserveringen op de hoogte zijn.• Door diezelfde internationale ontwikkelingen wordt de Medewerker reserveringen (vooral in grote en internationale hotels) met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden geconfronteerd. Dit stelt zeer hoge eisen aan de Medewerker reserveringen zowel qua beheersing van moderne vreemde talen als het op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden van gasten uit diverse landen.
--	--

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

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

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

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

Medewerker reserveringen	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Boekt, verwerkt en controleert individuele en/of groepsreserveringen	
	1.1 Neemt reserveringen aan die telefonisch binnenkomen
	1.2 Neemt reserveringen aan die schriftelijk zijn binnenkomen
	1.3 Neemt reserveringen aan die per internet zijn binnenkomen
	1.4 Handelt aangenomen reserveringen af
	1.5 Neemt reserveringen voor evenementen of partijen aan
	1.6 Brengt offertes uit
Kerntaak 2 Behandelt uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen	
	2.1 Behandelt uitstaande opties
	2.2 Behandelt annuleringen
	2.3 Behandelt wijzigingen in boekingen
Kerntaak 3 Verzorgt diverse overzichten in het kader van reserveringen	
	3.1 Produceert een overzicht van receptiestatistieken
	3.2 Meet en vergelijkt de resultaten van kamerverkoop

3 Beschrijving van de kerntaken

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

3.1 Kerntaak 1 Boekt, verwerkt en controleert individuele en/of groepsreserveringen

Kerntaak 1 Boekt, verwerkt en controleert individuele en/of groepsreserveringen	Werkprocessen bij kerntaak 1
1.1 Neemt reserveringen aan die telefonisch binnenkomen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen neemt de telefoon op. Hij vraagt, indien hij met een andere gast in gesprek is, om de gesprekspartner terug te bellen. Hij kijkt of er voor de gewenste accommodatie plek is. Indien er geen plaats(en) is (zijn), biedt hij alternatieve data aan, biedt hij aan om hem op de wachtlijst te plaatsen of verwijst hem naar een vergelijkbaar horecabedrijf in de buurt. De Medewerker reserveringen neemt, indien er wel plaats(en) is (zijn), de gegevens van de reservering op en legt de reservering vast in het reserveringssysteem. De Medewerker reserveringen vraagt of hij de reservering moet bevestigen. Hij neemt daartoe naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de gesprekspartner op. Hij bedankt de gesprekspartner voor de reservering en beëindigt het gesprek.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De telefonisch binnengekomen reservering is in het reserveringssysteem verwerkt. De reservering is, indien gewenst, bevestigd.</p>	
1.2 Neemt reserveringen aan die schriftelijk zijn binnenkomen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen leest de reserveringsbrief, fax of e-mail intensief door en markeert alle gegevens die voor het maken van een reservering relevant zijn. De Medewerker reserveringen vergelijkt de gemarkeerde gegevens met de gegevens die voor het horecabedrijf van belang zijn voor het aannemen van een reservering. Hij voert de gegevens uit de aanvraag in het reserveringssysteem in. De Medewerker reserveringen controleert de ingevoerde gegevens op juistheid, volledigheid en uitvoerbaarheid.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De schriftelijk binnengekomen reservering is in het reserveringssysteem verwerkt.</p>	

<p>1.3 Neemt reserveringen aan die per internet binnenkomen</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Medewerker reserveringen haalt de berichten binnen. Hij controleert de gegevens op juistheid, volledigheid en uitvoerbaarheid en leest ze in het eigen systeem in.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De internetreservering is in het eigen reserveringsysteem verwerkt.</p>	
<p>1.4 Handelt aangenomen reserveringen af</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Medewerker reserveringen bevestigt een aangenomen reservering, indien dit niet geautomatiseerd is, schriftelijk. Hij informeert de relevante personen en afdelingen over de aangenomen reservering. De Medewerker reserveringen stelt alle informatie over de reservering voor de hele receptie beschikbaar.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De aangenomen reservering is afgehandeld. Relevante personen en afdelingen zijn geïnformeerd en de receptie beschikt over de benodigde informatie.</p>	
<p>1.5 Neemt reserveringen voor evenementen of partijen aan</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Medewerker reserveringen kijkt of er voor de gewenste dag(en) de gewenste zaal (zalen) beschikbaar is (zijn). Indien er geen zaal (zalen) is (zijn), biedt hij alternatieve data aan. De Medewerker reserveringen neemt, indien er wel een gewenste zaal (gewenste zalen) beschikbaar is (zijn), de gegevens van de reservering op. Hij legt de reservering en de al gemaakte afspraken voor nadere besprekingen van het evenement of partij vast in het reserveringsysteem, bevestigt de reservering schriftelijk en voegt daarbij bijzonderheden over mogelijkheden van het hotel toe. De Medewerker reserveringen informeert alle relevante afdelingen over de aangenomen reservering.</p>
<p><u>Resultaat:</u> De reservering voor evenementen of partijen is in het reserveringsysteem vastgelegd, bevestigt en alle relevante afdelingen zijn geïnformeerd.</p>	
<p>1.6 Brengt offertes uit</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u> De Medewerker reserveringen informeert aanvragers over mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvraag. Hij stelt, indien nodig, offertes op en verzendt die aan de</p>

	<p>aanvrager. Hij legt de accommodaties waarop de offerte betrekking heeft vast als optie. De Medewerker reserveringen bespreekt, indien daartoe behoefte bestaat, de uitgebrachte offerte met de potentiële opdrachtgever. Hij bevestigt de aanneming van de opdracht, nadat de potentiële opdrachtgever heeft laten weten dat hij met de offerte akkoord gaat. Hij zet de opties om in 'aangenomen reserveringen'.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De offerte is uitgebracht en, indien de opdrachtgever akkoord gaat, in 'aangenomen reserveringen' omgezet.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanbod en (on)mogelijkheden van het hotel, zoals kenmerken kamers en zalen, prijzen, bezetting, bedrijfsrendement • Gelijkwaardige hotels in de buurt • Richtlijnen van het bedrijf over kortingen <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van het reserveringsysteem • Het gebruik van moderne communicatiemiddelen, als internet en sociale media • Het uitbrengen en aannemen van offertes • Het opvangen en afhandelen van bijzonderheden en klachten • Het naleven van voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo 	

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

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

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de (commerciële) bedrijfsdoelstellingen van het bedrijf.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Houdt bij verkoopwerkzaamheden rekening met bezetting, beschikbaarheid, prijzen en bedrijfsrendement. Werkt bij verkoopwerkzaamheden op basis van richtlijnen van de (Yield)manager. Maakt zorgvuldige, te controleren afwegingen tussen wensen van de klant en commerciële belangen van het bedrijf.

Competentie Kwaliteitsniveau behalen	
Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Werkt volgens de gestelde kwaliteitsniveaus. Signaleert tijdig afwijkingen en speelt hier op in. Werkt accuraat en zorgvuldig.

Competentie Klantgericht handelen	
Omschrijving competentie	Achterhaalt actief de wensen, behoefte en tevredenheid van de gasten en handelt of reageert gepast op (positieve en negatieve) signalen en reacties van gasten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Kan omgaan met de diversiteit tussen gasten. Reageert geduldig en begripvol op ongeduldige en/of lastige gasten. Onderzoekt en anticipeert op de behoefte van de gast. Stelt zich open voor bijzonderheden en klachten van gasten en behandelt ze volgens bedrijfsprocedures.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en komt, als standaardprocedures niet werken, met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. Neemt zonodig afgewogen risico's. Onderneemt actie bij geconstateerde of dreigende problemen. Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden.

3.2 Kerntaak 2 Behandelt uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen

Kerntaak 2 Behandelt uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen	Werkprocessen bij kerntaak 2
2.1 Behandelt uitstaande opties	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen maakt een overzicht van alle uitstaande opties. Hij controleert het overzicht dagelijks en neemt tijdig contact op met optanten. De Medewerker reserveringen tracht in die contacten de opties definitief te maken.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Uitstaande opties zijn behandeld en, indien mogelijk, definitief gemaakt.</p>	
2.2 Behandelt annuleringen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen haalt bij annuleringen de originele reservering erbij. Hij noteert naam, adres, telefoonnummer en het e-mailadres van degene die de annulering doorgeeft. De Medewerker reserveringen verwerkt de annulering direct in het reserveringssysteem en geeft de annulering en de eventueel daarbij behorende kosten door aan de administratie.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>De annulering is behandeld en verwerkt in het reserveringssysteem. De annulering en eventueel bijbehorende kosten zijn doorgegeven aan de administratie.</p>	
2.3 Behandelt wijzigingen in boekingen	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen haalt bij te wijzigen boekingen de originele reservering erbij. Hij noteert naam, adres, telefoonnummer en het e-mailadres van degene die de wijziging doorgeeft. Hij past de reserveringssituatie direct aan.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Wijzigingen in boekingen zijn in het reserveringssysteem verwerkt. Indien een handmatig systeem wordt gebruikt, is het wijzigingsformulier aan het origineel gehecht.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken/inhoud van een optie • Situaties waarin overboeking wel of niet op zijn plaats is • Vier typen reserveringen ter voorkoming van schade door 'no shows' 	

Vaardig in:

- Toepassen van de bedrijfsvoorschriften met betrekking tot opties en wijzigingen bij reserveringen
- Het gebruik van het reserveringsysteem
- Het toepassen van vier typen reserveringen ter voorkoming van schade door 'no shows'
- Het opvangen en afhandelen van bijzonderheden en klachten
- Het naleven van voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo

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

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

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de (commerciële) bedrijfsdoelstellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op tijd contact op met optanten en probeert opties definitief te maken. • Houdt bij verkoopwerkzaamheden rekening met kamerbezetting, beschikbaarheid van zalen, prijzen en bedrijfsrendement. • Werkt bij verkoopwerkzaamheden op basis van richtlijnen van de (Yield)manager. • Maakt zorgvuldige, te controleren afwegingen tussen wensen van de klant en commerciële belangen van het bedrijf.

Competentie Kwaliteitsniveau behalen	
Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt volgens de gestelde kwaliteitsniveaus. • Signaleert tijdig afwijkingen en speelt hier op in. • Werkt accuraat en zorgvuldig.

Competentie Klantgericht handelen	
Omschrijving competentie	Achterhaalt actief de wensen, behoefte en tevredenheid van de gasten en handelt of reageert gepast op (positieve en negatieve) signalen en reacties van gasten.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Kan omgaan met de diversiteit tussen gasten. • Reageert geduldig en begripvol op ongeduldige en/of lastige gasten. • Onderzoekt en anticipeert op de behoefte van de gast. • Stelt zich open voor bijzonderheden en klachten van gasten.

Competentie Beslissen en activiteiten initiëren	
Omschrijving competentie	Neemt beslissingen en, als standaardprocedures niet werken, komt met specifieke, creatieve oplossingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt op basis van gecontroleerde afwegingen tijdig en duidelijk de nodige (lastige) beslissingen. • Neemt zonodig afgewogen risico's. • Onderneemt actie bij geconstateerde of dreigende problemen. • Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten. • Is zich ervan bewust dat een verkeerde afweging met een onjuiste beslissing schade voor het bedrijf kan inhouden.

3.3 Kerntaak 3 Verzorgt diverse overzichten in het kader van reserveringen

Kerntaak 3 Verzorgt diverse overzichten in het kader van reserveringen	Werkprocessen bij kerntaak 3
3.1 Produceert een overzicht van receptiestatistieken	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen maakt middels het gebruikte systeem een overzicht van alle gereserveerde, maar niet bezette kamers/zalen/accommodaties. Ook maakt hij een overzicht van de nationaliteit van de gasten, van de manier</p>

	<p>waarop geboekt werd en van de soort gasten die een reservering hebben gemaakt. De Medewerker reserveringen maakt een vergelijking van deze gegevens met de gegevens van andere hotels. Hij bevordert zo inzicht in de markt waarin het horecabedrijf opereert en kan daarmee de verkoopactiviteiten van het bedrijf afstemmen op de wensen van gasten.</p>
<p><u>Resultaat:</u></p> <p>Er zijn overzichten gemaakt voor het maken van receptiestatistieken.</p>	
<p>3.2 Meet en vergelijkt de resultaten van kamerverkoop</p>	<p><u>Beschrijving werkproces:</u></p> <p>De Medewerker reserveringen houdt alle receptiestatistieken cumulatief bij: de berekening van het percentage kamerbezetting, van het percentage bedbezetting, van het percentage dubbele bezetting en de gemiddelde prijs. De Medewerker reserveringen vergelijkt hierdoor de behaalde resultaten met die van een vorige periode en met die van dezelfde periode van het vorige jaar. Hij maakt op basis van bovengenoemde statistieken prognoses voor het lopende jaar. Ook kan hij met dezelfde statistieken de resultaten van zijn horecabedrijf vergelijken met die van soortgelijke horecabedrijven over dezelfde periode.</p>
<p><u>Resultaat</u></p> <p>Op basis van de receptiestatistieken is een vergelijking gemaakt met resultaten uit vorige periodes en met resultaten van vergelijkbare horecabedrijven en zijn prognoses gemaakt voor het lopend jaar.</p>	
<p><u>Kennis van:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Marktgegevens, reserveringen, bezettingen en dergelijke, op basis waarvan statistieken worden gemaakt <p><u>Vaardig in:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het afstemmen van verkoopactiviteiten op de wensen van gasten • Het cumulatief bijhouden van receptiestatistieken • Analyse methodes • Het naleven van voorschriften op het gebied van veiligheid en Arbo 	

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

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

Competentie Kwaliteitsniveau behalen	
Omschrijving competentie	Stelt alles in het werk om te allen tijde het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Werkt volgens de gestelde kwaliteitsniveaus. • Signaleert tijdig afwijkingen en speelt hier op in. • Werkt uiterst nauwkeurig en zorgvuldig.

Competentie Communiceren en rapporteren	
Omschrijving competentie	Verzamelt en verwerkt informatie en communiceert en rapporteert dit naar betrokkenen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft relevante informatie correct en volledig door aan andere afdelingen. • Is verkoopgericht bij het geven van informatie. • Bepaalt aan wie, wat gerapporteerd wordt en met welk doel. • Zowel de mondelinge als schriftelijke rapportage is nauwkeurig en goed verzorgd.

Competentie Commercieel handelen	
Omschrijving competentie	Is alert op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt gegevens uit het reserveringssysteem correct en nauwkeurig in diverse overzichten. • Maakt overzichten en statistieken die de juiste informatie bevatten en bijdragen aan besluitvorming door het management. • Beslist op basis van te controleren afwegingen en in het belang van het bedrijf, om overzichten en statistieken al dan niet te maken. • Houdt bij de werkzaamheden steeds het belang van het bedrijf in het oog.

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

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

Competentie Zelfreflectie en ontwikkeling	
Omschrijving competentie	Evalueert het eigen handelen en stelt dit handelen, indien nodig, bij, opdat eigen functioneren verbetert.
Criteria	<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan evaluatiegesprekken. • Bespreekt de eigen manier van werken met de leidinggevende. • Stelt zich steeds open voor kritiek en suggesties van anderen. • Stelt het eigen functioneren op basis van kritiek en suggesties bij. • Erkent gemaakte fouten en trekt lering daaruit voor de toekomst. • Houdt eigen vakkennis en -ontwikkelingen binnen het beroep en in de branche bij door: <ul style="list-style-type: none"> - het regelmatig lezen van vakbladen; - het volgen van cursussen en trainingen; - bezoeken van vakbeurzen en andere evenementen op het vakgebied; - stelt zich open voor nieuwe ontwikkelingen.