

Leervraag: cursist

### Omschrijving leervraag

Sandra is al enige jaren werkzaam als receptioniste, maar heeft hiervoor eigenlijk nooit een opleiding gevolgd.

**Functiebeschrijving:** Receptioniste voor een Deen regiokantoor. Eerste aanspreekpunt voor klanten, het afhandelen van klachten en het bijhouden van de administratie.

Taakoverzicht:

Verantwoordelijkheden:

Kwalificaties en vaardigheden:

### Te bereiken doel

Sandra zou graag gaan werken in een hotel als gastvrouw/receptioniste, liefst in het buitenland bij een buitenlandse touroperator. Sandra is bekwaam in de meest voorkomende digitale systemen. Zij beheerst Nederlands in spraak en geschrift, maar haar Engels vraagt nog wat extra aandacht.

### Wens van scholing

Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality, kwalificatieniveau 3

### Vooropleiding

Assistent bedrijfsleider 25133

Onderstaande overzicht geeft kerntaken en werkprocessen aan van gevolgde opleiding.

B1-K1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

B1-K1-W1: Bereidt assisterende werkzaamheden voor

B1-K1-W2: Voert assisterende werkzaamheden uit

B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

Generieke onderdelen: Nederlands 2F, Rekenen 2F

P5-K1: Assisteert bij de verwerking van goederen en/of producten

P5-K1-W1: Voert werk uit bij de ontvangst en opslag van goederen en/of producten

P5-K1-W2: Onderhoudt de artikelpresentatie

P5-K1-W3: Verzorgt en onderhoudt de werkplek en de werkomgeving

P5-K2: Assisteert bij de verkoop en het verlenen van service

P5-K2-W1: Ontvangt de klant

P5-K2-W2: Assisteert verkopende collega's

### Vooropleiding afgerond

Ja, op kwalificatieniveau 3

### Instelling en jaar van afronding vooropleiding

Horizoncollege 1999

### Type waardedocument vooropleiding

Diploma

### Validering leerervaring (vrijstellingen)

Skills nodig voor aankomend beroep (ESCO-TMA tot er een vastgestelde Skills lijst door SBB is)

- Aandacht voor details
- Integriteit
- Luisteren
- Kwaliteitsgerichtheid
- Voortgangscontrole
- Plannen en organiseren
- Klantgerichtheid
- Mondelinge vaardigheid

Leereenheden Zelfstandig medewerker Leisure & Hospitality [https://kwalificaties.sbb.nl/Details/Index/5325?type=kwalificatie&item\\_id=1339845&returnUrl=%2F%3FTrefwoorden%3D25648](https://kwalificaties.sbb.nl/Details/Index/5325?type=kwalificatie&item_id=1339845&returnUrl=%2F%3FTrefwoorden%3D25648)

Kerntaak-werkproces (nodig voor een volledig diploma)	Vrijstelling op basis van eerder behaald resultaat (diploma, EVC)	In dit traject nog te doen
<i>B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</i>		
B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast	Diploma	
B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast	EVC	
B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten		Keuzedeel 0519
B1-K1-W4: Signaleert en behandelt klachten	Diploma	
B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten	Diploma,	
B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten		Keuzedeel 0519
<i>B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit</i>		
B1-K2-W1: Stelt informatiemateriaal samen	EVC	
B1-K2-W2: Houdt financiële administratie bij en handelt transacties af	EVC	
B1-K2-W3: Houdt de administratie bij	EVC	
B1-K2-W4: Doet voorstellen voor aftersales of aanpassing van de dienstverlening		
<i>Generieke onderdelen</i>		
Rekenen 2F	Diploma	
Taal:		
• Nederlands 2F	Diploma	
• Engels A2/B1		Keuzedeel K802
Loopbaan en burgerschap	Diploma	
<i>P1-K1: Organiseert activiteiten en ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden</i>		
P1-K1-W1: Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten	EVC	
P1-K1-W2: Bereidt de uitvoering van activiteiten voor	EVC	
P1-K1-W3: Begeleidt activiteiten		
P1-K1-W4: Rondt de activiteit af		
P1-K1-W5: Draagt bij aan een veilig en aangenaam verblijf op locatie		
P1-K1-W6: Ondersteunt bij voorkomende werkzaamheden op locatie	Diploma	
<i>P2-K1 Realiseert commercieel aanbod</i>		
P2-K1-W1 Promoot producten en diensten		
P2-K1-W2 Stelt een passend aanbod op met gerelateerde services en producten		
P2-K1-W3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod		Flexibel inzetbare module

Leereenheden nodig voor bijscholing

Engels: Keuzedeel K0802 Engels A2/B1. Geeft als waardedocument een certificaat

Werkproces B1-K1:

B1-K1-W6: Werft klanten/gasten en opdrachten

B1-K1-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

- Keuzedeel markteling en online toepassen e-commerce (K0519). Geen als waardedocument een certificaat

Werkproces: P2-K1: Realiseert commercieel aanbod- P2-K1-W3 Maakt een prijsberekening bij het aanbod:

- Flexibel inzetbare module, geeft als waardedocument (nog nader te bepalen)