

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van host (0384) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel

Host

b. Definitie

Adviseert en begeleidt bezoekers van beurzen, evenementen... en faciliteert het verblijf op een toeristische en/of gastronomische bestemmingen teneinde het bezoek te optimaliseren.

c. Niveau

4

d. Jaartal

2018

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

- Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen... (G110101 Id21301-c)
 - Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan
 - Verwijst, indien nodig, de bezoekers door
 - Vervult de nodige (administratieve) formaliteiten
 - Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens de richtlijnen
 - Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen
 - Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding
 - Helpt bij praktische problemen of vragen
 - Communiceert zakelijk
 - Hanteert de gewenste taal
- Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen,... (G110101 Id25749-c)
 - Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes
 - Analyseert de diensten/producten
 - Stemt het advies af op het type bezoekers
 - Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen
 - Houdt rekening met de commerciële doelstelling van de organisatie
- Verkoopt diensten/producten en int betalingen (G110101 Id7662-c)
 - Stelt een pakket samen
 - Verrekenet kortingen
 - Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen
 - Levert een betaalbewijs af
 - Volgt transactie op
- Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie (G110101 Id18130-c)
 - Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren
 - Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen,....

- Richt de onthaalruimte in (G110101 Id16851-c)
 - Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon
 - Plaatst decoraties
 - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
 - Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant
 - Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie
 - Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil

- Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen (G110101 Id18197-c)
 - Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels
 - Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie
 - Controleert reis- en persoonlijke gegevens
 - Maakt duidelijke afspraken
 - Houdt rekening met de wensen van de gasten
 - Stelt zich klantgericht op
 - Begeleidt passagiers naar hun verblijfplaats
 - Houdt aanwezigheden bij
 - Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten
 - Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming
 - Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan
 - Bevraagt toeristen spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele wensen

- Lost problemen ter plaatse op (co 03021)
 - Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)
 - Reageert gepast op klachten
 - Evalueert de eigen houding ifv het optimaal behandelen van klachten
 - Reageert gepast in noodsituaties en/of ongevallen
 - Schat de nood aan medische of andere hulp correct in
 - Verleent hulp aan personen in moeilijkheden
 - Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde diensten
 - Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende

- Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen (G110101 Id18130-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
 - Houdt dossiers bij
 - Stelt rapporten op over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten, ...
 - Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken
 - Geeft de informatie door aan de betrokken dienst
 - Houdt een adressenbestand bij
 - Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op

- Voert administratieve opdrachten uit op toeristische en/of gastronomische bestemmingen (co 03022)
 - Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af
 - Verzamelt relevante informatie over de bestemming
 - Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
 - Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen

- Neemt afscheid van de gasten (co 03023)
 - Bevraagt de gast(en) spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
 - Overhandigt de voorziene attentie(s)

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van typologie van toeristen
- Basiskennis van publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers, ...)
- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers
- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Basiskennis van groepsanimatie

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van kenmerken van toeristische producten
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties
- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van EHBO
- Kennis van kantoorsoftware

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan
- Verwijst, indien nodig, de bezoekers door
- Vervult de nodige (administratieve) formaliteiten
- Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens de richtlijnen
- Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen
- Helpt bij praktische problemen of vragen
- Communiceert zakelijk
- Hanteert de gewenste taal
- Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes
- Analyseert de diensten/producten
- Stemt het advies af op het type bezoekers
- Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen
- Houdt rekening met de commerciële doelstelling van de organisatie
- Stelt een pakket samen
- Verrekent kortingen
- Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen
- Levert een betaalbewijs af
- Volgt transactie op
- Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren

- Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon
- Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie
- Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil
- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels
- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie
- Controleert reis- en persoonlijke gegevens
- Maakt duidelijke afspraken
- Houdt rekening met de wensen van de gasten
- Stelt zich klantgericht op
- Begeleidt passagiers naar hun verblijfplaats
- Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten
- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming
- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan
- Bevraagt toeristen spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele wensen
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Houdt dossiers bij
- Stelt rapporten op over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten, ...
- Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken
- Geeft de informatie door aan de betrokken dienst
- Houdt een adressenbestand bij
- Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op
- Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af
- Verzamelt relevante informatie over de bestemming
- Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Bevraagt de gast(en) spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Doet, indien nodig, beroep op de leidinggevende
- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding
- Houdt aanwezigheden bij
- Overhandigt de voorziene attentie(s)

Probleemoplossende vaardigheden

- Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen,....
- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)
- Reageert gepast op klachten
- Evalueert de eigen houding ifv het optimaal behandelen van klachten
- Reageert gepast in noodsituaties en/of ongevallen
- Schat de nood aan medische of andere hulp correct in
- Verleent hulp aan personen in moeilijkheden
- Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde diensten

Motorische vaardigheden

- Plaatst decoraties
- Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend op verplaatsing (binnen- en buitenland)
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de aard, grootte en policy van het bedrijf en de bedrijfsactiviteiten.
- De procedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt uitgeoefend in een dag-systeem, in het weekend en/of 's avonds.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de gelegenheid.
- Het takenpakket kan vrij gevarieerd zijn
- Voor sommige taken kunnen procedures uitgetekend zijn.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de wensen van de klant/bezoeker
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het marketingbeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's,...
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van vragen vergt een individuele aanpak
- Gaat discreet om met bedrijfs- en personeninformatie
- Respecteert de privacy van de bezoeker/gasten
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Kan creatief omgaan met problemen, moeilijke vragen, klachten....
- Stelt zich loyaal op tav. de organisatie/bedrijf
- Goede samenwerking is in dit beroep noodzakelijk

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen van de werkvolgorde van het eigen takenpakket
- het onthalen en informeren van bezoekers aan beurzen, evenementen...

- het verkopen van diensten/producten
- het aanbieden van externe diensten
- het beantwoorden van vragen van gasten (tijdens hun verblijf)
- het oplossen van eenvoudige klachten of problemen van gasten
- het opvolgen van werkzaamheden en gegevens
- het inrichten van de onthaalruimte
- het begeleiden en organiseren van het verblijf van gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- het bijhouden van de administratie

Is gebonden aan

- de policy van het bedrijf/organisatie
- de logistieke mogelijkheden van het bedrijf/organisatie
- de onthaalprocedure
- de principes van gast/klantvriendelijkheid en omgangsvormen
- de klachtenprocedure
- de regels van orde, netheid en hygiëne
- de regels van de administratieve en financiële verwerking van data
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie/bedrijf

Doet beroep op

- de instructies van de organisator van de beurs/evenementen
- collega's voor het bekomen van informatie en/of ondersteuning
- op de medewerkers van afdelingen binnen en/of buiten het bedrijf voor het doorgeven van relevante informatie m.b.t. de gast/bezoekers en zijn specifieke verwachtingen.
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen...
- Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen,...
- Verkoopt diensten/producten en int betalingen
- Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie
- Richt de onthaalruimte in
- Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Lost problemen ter plaatse op
- Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Voert administratieve opdrachten uit op toeristische en/of gastronomische bestemmingen
- Neemt afscheid van de gasten

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot erkenning van de beroepskwalificatie host.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS