

Beroepscompetentieprofiel van de

“De buitensportinstructeur”





Inhoudsopgave		blz.
----------------------	--	-------------

1	Inleiding	3
2	Beroepsbeschrijving	6
3	Trens en innovaties	10
4	Kerntaken	13
5	Kernopgave	29
6	Beroepscompetenties	31
7	Competentie matrix	45

Bijlagen		blz.
-----------------	--	-------------

	Bijlage 1: beknopte uitleg	46
	Bijlage 2: woordenlijst	51
	Bijlage 3: literatuurlijst	56



1 Inleiding

Door de snelle groei van de betrekkelijk jonge buitensportbranche is de vraag naar een herkenbaar beroepsprofiel ieder jaar luider geworden. Zowel de opleidingen & opleiders als de werkgevers binnen de branche vragen al geruime tijd om een doorzichtig, breed gedragen en gestructureerd opleidingsbeleid.

Al in 1997 werden de eerste signalen hieromtrent opgevangen. De Vereniging van Buitensport Ondernemingen Nederland (VeBON) heeft destijds, in opdracht van het Nationaal Buitensport Platvorm, een eerste concept beroepsprofielen voor de buitensport opgesteld. Voor het schrijven van die beroepsprofielen is gebruik gemaakt van de toen geldende kwalificatiestructuur. In samenwerking met de OVDB (Onderwijscentrum Voor Dienstverlenende Beroepen) is uiteindelijk in januari 1998 een concept "beroepsprofielen buitensport" verschenen.

Maar de buitensportbranche bleef explosief groeien. Vooral de afgelopen jaren melden zich jaarlijks zo'n twintig tot dertig nieuwe leden aan bij de branchevereniging VeBON. Dat heeft geresulteerd in een verviervoudiging van het ledental in de afgelopen tien jaar. Het vermoeden bestaat echter dat het aantal startende bedrijven per jaar nog vele malen hoger ligt. Daarnaast herkennen we de laatste jaren heel duidelijk dat sport "big business" is. De buitensport lift duidelijk mee op deze trend, want bij de VeBON zijn buitensportbedrijven, evenementorganisaties, klimhallen, trainingsbureaus en reisbureaus aangesloten. Jaarlijks organiseren de leden 3,2 miljoen deelnemersdagen en genereren 70% van de omzet binnen de branche. Dit staat gelijk aan een gezamenlijke omzet van € 90 miljoen. De schatting is dat er 3500 mensen een baan vinden binnen deze branche. En op hun beurt vertegenwoordigen zij een economische waarde van € 65 miljoen.

Deze schaalvergroting impliceert dus meer aanbod en meer concurrentie binnen de branche. Wat op haar beurt weer professionalisering in de hand werkt. Op de keper beschouwd vraagt deze ontwikkeling om een duidelijk en gestructureerd opleidingsbeleid voor de buitensport. Deze zelfde conclusie werd getrokken tijdens het VeBON congres "*tussen passie en professie*" in maart 2003. Alle partijen aldaar (onderwijs, werkveld, bonden, koepels en overheid/instanties) gaven te kennen belang te hebben bij een helder en breed gedragen eensluidend opleidingsbeleid. Voor de initiatie hiervan werd een beroep gedaan op de VeBON.

Om vervolgens tot een goed en gestructureerd opleidingsbeleid te komen werd besloten dat er eerst een duidelijk beeld moest ontstaan van de beroepsgroepen. Hierbij stond de vragen centraal: "*hoe ziet de branche eruit*" en "*wie werken er in de branche*". In het jaar 2003 en het daarop volgende jaar is daar dan ook onderzoek naar gedaan.

De opleidingscommissie van de VeBON heeft eind 2004, in samenwerking met verschillende werkgevers uit de branche, een eerste concept voor het beroepscompetentieprofiel voor de buitensportinstructeur geschreven volgens de COLO format, 31 mei 2002.



Uiteindelijk heeft de VeBON een juiste weergave van de beroepspraktijk proberen te vangen in het beroepscompetentieprofiel (BCP) voor de buitensportinstructeur zoals hij nu voor u ligt.

De VeBON onderkent dat dit profiel van belang is voor zowel de sociale partners als voor het werkveld. De sociale partners kunnen het BCP vertalen naar een kwalificatieprofiel. Zo kan in de toekomst de praktijk nadrukkelijker als uitgangspunt voor beroepsopleidingen. Het werkveld kan het BCP gebruiken voor formulering van (personeels)beleid of als leidraad voor het opstellen van een functie- of competentiebeschrijving, bijvoorbeeld ten behoeve van een vacature. En natuurlijk kan het dienen voor formulering van kwaliteitseisen aan uitvoerders en intercollegiale toetsing. Ook wordt het BCP opgesteld voor beleidsmakers, financiers, onderzoekers, e.d. om aan te geven op welk niveau de branche zich bevindt of na streeft.

De VeBON hoopt dan ook met dit BCP een flinke stap in de goede richting te zetten ter vervulling van haar ambitie: "professionalisering van de buitensportbranche".

Groningen, maart 2006
Robert den Dunnen
Opleidingscommissie VeBON



Beroepscompetentieprofiel van de buitensportinstructeur		
Algemene informatie	datum: maart 2006	versie: 2.2
Onder regie van:	-De opleidingscommissie van de VeBON (waarin vertegenwoordiging van beroepsonderwijs, werkveld & kenniscentrum) -Quivive Projectondersteuning B.V.	
Ontwikkeld door:	-De opleidingscommissie van de VeBON in samenwerking met het onderwijsveld en het werkveld (het geheel onder regie van Dhr. R. den Dunnen; Outdoor International).	
Bron document(en)	1. BCP- format colo mei 2002 2. BCP- allround recreatiemedewerker 3. beroepenstructuur Sport en Bewegen, NIZW 2000 4. ontwikkelingsplan kwalificatie structuur 2002 5. kwalificatieprofiel Sport- en bewegingsleider 3 6. BCP sportmanager 1 & 2 7. eindrapport onderzoek: " <i>sportopleidingen en aansluiting op de buitensportbranche</i> " 2004 8. rapport " <i>Profijt van het opleidingsbeleid</i> " 2005	
Legitimering BCP door:	VeBON; OVDB: jan. 2005	
- op format vereisten - op de inhoud	COLO / Quivive Projectondersteuning B.V. OVDB, VeBON leden (werkveld), S&B, MBO	
Mogelijke functiebenamingen		
Buitensportinstructeur		

Overal in dit stuk waar over instructeur, hij of hem wordt gesproken, wordt ook instructrice, zij of haar bedoeld.



BEROEPSBESCHRIJVING

VAN DE

Buitensportinstructeur

De beroepsbeschrijving van de buitensportinstructeur wordt beschreven aan de hand van de volgende items:

- ❖ beroepscontext/werkzaamheden
- ❖ rol en verantwoordelijkheden
- ❖ complexiteit
- ❖ typerende beroepshouding



Beroepsbeschrijving van de buitensportinstructeur

Beroepscontext/ werkzaamheden

De buitensportinstructeur is werkzaam in de dienstverlenende (verblijfs)recreatiesector. We spreken hier specifiek over de buitensportinstructeur werkzaam in de buitensport(recreatie)branche.

In de buitensport kan hij werkzaam zijn binnen de verblijfsrecreatie en de dagrecreatie. Binnen de verblijfsrecreatie kan hij werkzaam bij bungalowbedrijven (parken), groepsaccommodaties en campings. Binnen de dagrecreatie werkt de buitensportinstructeur met name bij indoor- en outdoorcentra en gemengde recreatie/buitensportbedrijven.

“De klant” verwacht veelal een natuurbeleving en een uitdagend, “inspannend”, gevarieerd en veilig buitensportaanbod. Bij het aanbieden van de activiteit zal altijd een persoonlijke vorm van instructie voorafgaan, al dan niet gevolgd door een tijdelijke en lijfelijke aanwezigheid van de instructeur.

Het werk van een buitensportinstructeur kan seizoensgebonden zijn. Wat wil zeggen dat het beroep van de instructeur bij sommige bedrijven een seizoens- of parttime functie of een fulltime functie inhoudt. De taakinvulling varieert per bedrijf en aanstelling. Zo kan het zijn dat de buitensportinstructeur enkel en alleen voor zijn expertise wordt ingezet, maar vaak gebeurt het dat hij ook voor andere werkzaamheden wordt gevraagd zoals bijv: receptie-, horeca- of onderhoudswerkzaamheden.

De werkplek van een buitensportinstructeur is veelal “in het veld” en met de klant, maar kan ook indoor zijn. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en veilig begeleiden van buitensportactiviteiten. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat hij opdrachten geeft aan de ass. instr. buitensport en buitensportondersteuner. Naast zijn specifieke “buitensporttaak” wordt er van de buitensportinstructeur verwacht dat hij de frontoffice taken beheerst.

De kerntaken van de buitensportinstructeur zijn:

1. Voert ondersteunende frontoffice werkzaamheden uit.
2. Organiseert, bereidt voor en voert buitensportactiviteiten volgens procedures uit.
3. Instrueert en begeleidt buitensportactiviteiten volgens procedures en vermaakt gasten.
4. Bewaakt de voortgang, kwaliteit en veiligheid van de buitensportactiviteiten volgens procedures.
5. Voert volgens procedures afrondende buitensportactiviteiten uit.



Beroepsbeschrijving van de buitensportinstructeur

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor het bedenken, organiseren, uitvoeren en begeleiden van de buitensportactiviteiten. Hij zorgt voor een gastvrij ontvangst van de gasten en speelt een sleutelrol in de informatieverschaffing, het veilig aanbieden en afhandelen van de buitensportactiviteit. Maar is ook het aanspreekpunt voor problemen en klachten.</p> <p>Zo is hij zelfwerkzaam en kent verantwoordelijkheid in procedureel werken op gebieden van veiligheid tijdens de voorbereiding activiteit, monitoren voortgang activiteit, afsluiting en opruimen.</p> <p>De instructeur heeft een aansturende rol ten opzichte van minder ervaren instructeurs, assistent buitensportinstructeurs en buitensportondersteuners. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. Uiteraard is en blijft hij verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf collega's en de gasten. Vooral bij eventuele calamiteiten/ongelukken heeft hij een duidelijke "zorgtaak" en dient hij te handelen volgens vast gesteld en getraind "eerste hulp bij ongelukken protocol".</p> <p>De buitensportinstructeur draagt zorg voor het volledig en goed afgestemd buitensportprogramma zodat het programma voldoet aan de wens van de klant en de doelstellingen van de onderneming. Hij bereid voor, begeleid of instrueert, sluit af en ruimt op, daar waar nodig, volgens vastgestelde procedures.</p> <p>De buitensportinstructeur is commercieel ingesteld maar is niet budgettaire eindverantwoordelijk. Hij ontvangt leiding en legt verantwoording af aan directe leidinggevenden, die de eindverantwoordelijkheid draagt.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden van de buitensportinstructeur bestaan uit zowel standaard als niet standaard taken. De standaard werkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het voorbereiden, organiseren en opruimen van een buitensportactiviteit. Niet standaard is bijvoorbeeld het begeleiden van verschillende doelgroepen, minder ervaren instructeurs, assistent instructeurs en buitensportmedewerkers. Commerciële en creatieve vaardigheden heeft hij nodig voor een inbrengen van ideeën of plannen betreffende activiteiten of buitensport in het algemeen. De juiste omgang met de klant vraagt om het inlevingsvermogen als een dienstverlener, flexibiliteit en sociale vaardigheden.</p> <p>De instructeur past in de verschillende veiligheidssituaties standaard procedures toe.</p> <p>Doordat de buitensportinstructeur een "dienstverlener" is en, afhankelijk van het bedrijf, inzetbaar op verschillende diensten mag van hem eenvoudige "klant"handelingen verwacht worden.</p>



Beroepsbeschrijving van de buitensportinstructeur

<ul style="list-style-type: none"> • Typerende beroepshouding 	<p>De buitensportinstructeur stelt zich representatief op. Hij past zijn omgangsvormen aan aan de doelgroep. Daarnaast kan hij werken in teamverband en reflecteert hij op eigen en andermans handelen.</p> <p>Voor een optimale taakuitoefening is het noodzakelijk dat de buitensportinstructeur een professionele beroepshouding heeft waarbij de volgende gedragskenmerken van belang zijn:</p>	
	• verantwoordelijkheidsgevoel	• gastvriendelijk
	• kwaliteitsbewust	• representatief
	• commercieel	• zelfstandig
	• creatief	• initiatief nemend
	• veiligheidsbewust	• flexibel
	• mondeling uitdrukkingsvermogen	• teamspeler
	• probleem oplossend	• inlevingsvermogen
	• abstractievermogen	• organisatievermogen
	• extravert / gangmaker	• doorzettingsvermogen
	• stressbestendig	• reflecterend
	• analytisch	• anticiperen
	• doortastend	



TRENDS EN INNOVATIES

IN HET BEROEP VAN

Buitensportinstructeur

De trends en innovaties in het vak van buitensportinstructeur wordt hieronder behandeld aan de hand van de volgende onderwerpen:

- ❖ marktontwikkelingen
- ❖ wetgeving/overheidsregulering
- ❖ technologische ontwikkelingen
- ❖ bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen
- ❖ internationale ontwikkelingen
- ❖ loopbaanmogelijkheden



Trends en innovaties	
Marktontwikkelingen	<p>De werkdruk in onze samenleving neemt toe en de huishoudens in Nederland bestaan in toenemende mate uit "tweeverdieners" of "anderhalfverdieners". Dit blijkt gevolgen te hebben op de ontspanningsbehoefte van personen: uit onderzoek (TRN 2003; beleef Holland) is gebleken dat de klant meer ontspanningsactiviteiten in een kort tijdsbestek wil. Hierdoor wordt de klant kritischer. De gastvriendelijkheid en een actieve en open houding naar de gast toe wordt nog belangrijker.</p> <p>De klant wil dus steeds meer vormen van vermaak. Maar om de kritische klant tevreden te stellen zal het vermaak, in de ruimste zin van het woord, steeds meer als een "beleving" moeten worden aangeboden, de klant wil worden aangesproken op (zijn) emotie.</p> <p>Aangezien de buitensportbranche nog niet volledig is uitgekristalliseerd is een altijd lerende houding vereiste. Buitensport is trendgevoelig en kent aanzienlijke technologische ontwikkelingen. Er zal op gezette tijden moeten worden om(bij)geschoold. Ook dient de buitensportinstructeur flexibel te zijn in het bijschaven, veranderen of vervangen van bestaande procedures en/of handelingen. Dit vraagt dus om een lerende en innoverende, maar ook beroepskritische buitensportinstructeur.</p> <p>Ook de groeiende doelgroep(en)/markt vraagt om een flexibelere (differentiërende)instructeur.</p> <p>Door de continu ontwikkelende veiligheids- en kwaliteitsnormen in de branche, wordt van de buitensportinstructeur steeds meer deskundigheid en verantwoordelijkheid verwacht.</p>
Wetgeving/ overheidsregulering	<p>Er wordt tegenwoordig ook wel gesproken over de "claimcultuur". Dit leidt ertoe dat medewerkers goed op de hoogte moeten zijn van de regels omtrent veiligheid, procedures, aansprakelijkheid en milieu. Juist de verantwoordelijkheid op deze gebieden en het bewustzijn daarvan worden steeds belangrijker binnen deze specifieke functie.</p>
• Technologische ontwikkelingen	<p>Buitensport materialen zijn doorlopend sterk in ontwikkeling wat vraagt om bijscholing van de technische kennis en informatievoorziening naar de klant.</p> <p>Daarnaast is de voorspelling dat de buitensport(activiteiten) steeds meer worden "verwerkt" in een "belevingssetting". Deze ontwikkeling samen met de snelle technologische ontwikkeling vragen om aanpassing in aanbiedingsvormen, met dezelfde garantie voor veiligheid en kwaliteit.</p>



Trends en innovaties (vervolg pag. 11)	
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<p>In verband met de steeds moeilijker te verkrijgen verzekeringsdekking en groeiende aansprakelijkheid ontwikkeld de branche zich sterk op het gebied van kwaliteit en veiligheid. Wat betekent dat het buitensportbedrijf steeds meer volgens vooropgestelde procedures zal worden ingericht en dat dus de buitensportinstructeur steeds meer te maken krijgt met procedures, scholing, "bijscholing/upgrading" en niet te vergeten de verantwoordelijkheid.</p> <p>De buitensportbedrijven worden over het algemeen steeds professioneler en groter. De vraag naar een steeds commerciëler ingestelde medewerkers groeit.</p> <p>Doordat de consument / klant steeds meer een nieuwe vormen van vermaak verwacht, dienen bedrijven steeds vernieuwende concepten te bedenken en te ontwikkelen op het gebied van "buitensport beleving".</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Doordat de buitensportbedrijven steeds groter en steeds meer internationaal opereren is het voor de bedrijven in de branche van belang dat de huidige diploma's, opleidingen en certificaten internationaal erkend worden, met name in de landen van de Europese Unie.</p> <p>Dit belang wordt tevens onderschreven doordat de buitensport-sites over de grens steeds drukker worden bezocht. Een "legitimatie" op gebied van deskundigheid wordt daardoor steeds belangrijker. Ook in verband met gebruik plaatselijke hulpdiensten en de verzekering.</p>
Loopbaanmogelijkheden	<p>Buitensport is hip en heeft zich inmiddels een plek verworven binnen de snel groeiende bedrijfstak sport & bewegen. Het blijkt dat de groei naar kwantitatief en kwalitatief professioneel kader van uiteenlopend niveau groeiende is. Maar slechts een klein deel van het werkzaam kader krijgt een fulltime baan op jaarbasis aangeboden.</p> <p>Ook op het niveau van de buitensportinstructeur is dit het geval. Vaak leidt een combinatie met een ander beroep in de branche of sector tot een full-time baan.</p> <p><i>Doorstroom verticaal:</i> De buitensportinstructeur kan na opgedane werkervaring en competentieopbouw doorgroeien tot hoofdinstructeur of (buiten)sportmanager 1 of 2.</p> <p><i>Doorstroom horizontaal:</i> Het dienstverlenende karakter van de functie buitensportinstructeur dient als basis voor andere beroepsgerelateerde vakken binnen de sector sport & toerisme en maken een overstap redelijk eenvoudig.</p>



KERNTAKEN

VAN EEN

Buitensportinstructeur

De kerntaak zijn genummerd en zijn beschreven aan de hand van de volgende onderwerpen:

- ❖ proces
- ❖ rol / verantwoordelijkheden
- ❖ complexiteit
- ❖ betrokkenen
- ❖ (hulp-)middelen
- ❖ kwaliteit van proces en resultaat
- ❖ keuzes en dilemma's



Kerntaken van een buitensportinstructeur

1. Voert ondersteunende frontoffice werkzaamheden uit.
2. Organiseert, bereidt voor en voert buitensportactiviteit(en) volgens procedures uit.
3. Instrueert, en begeleidt buitensportactiviteit(en) volgens procedures en vermaakt gasten.
4. Voert volgens procedures afrondende buitensportactiviteit(en) uit.
5. Bewaakt volgens procedures de voortgang, kwaliteit en veiligheid van de buitensportactiviteit(en).



Kerntaak 1: voert ondersteunende frontoffice werkzaamheden uit

• proces

De buitensportinstructeur treedt op als gastheer. Hij zorgt voor een prettige ontvangst van gasten. De instructeur beantwoordt vragen van gasten en verschaft programma-informatie en attendeert gasten op de faciliteiten die het bedrijf en/of omgeving bieden. Hij staat de klant in het Nederlands, Duits en/of Engels te woord, afhankelijk van de wens en achtergrond van de gast.

De buitensportinstructeur ondersteunt baliewerkzaamheden zoals in- en uitchecken van gasten, verhuur of verkoop, eindafrekening, controleert de inschrijflijsten en verwerkt de gegevens in een boeking- en/of reserveringssysteem.

De buitensportinstructeur is, vooral in de uitvoering van frontoffice werkzaamheden, een aanspreekpunt voor problemen en klachten. Hij handelt klachten van gasten af of verwijst door, bij excessen, volgens bedrijfsrichtlijnen. De buitensportinstructeur let op de veiligheid van gasten tijdens de activiteiten, de bewakingen van (persoonlijke) eigendommen en de veiligheid van de omgeving. Indien nodig, bij eventuele calamiteiten of ongelukken, treedt de buitensportinstructeur handelend op volgens procedure.

• rol/verantwoordelijkheden

De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van gasten en speelt een sleutelrol in de informatieverschaffing en het aanbieden en afhandelen van recreatieve buitensport diensten. Maar ook voor het oplossen van problemen of klachten. De buitensportinstructeur voert de ondersteunende frontoffice werkzaamheden zelfstandig uit.

Vaak werkt hij samen in een team. De buitensportinstructeur heeft een aansturende rol ten opzichte van minder ervaren collega's of stagiaires en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van zichzelf en de overige teamleden. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor de veiligheid van zichzelf en zijn collega's en de gasten.

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

De buitensportinstructeur ontvangt leiding en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.



Kerntaak 1 (vervolg pag. 15)

complexiteit

De buitensportinstructeur is het visitekaartje van het bedrijf. Hij draagt in grote mate bij aan het imago van het bedrijf. Van hem wordt verwacht dat hij zich bewust is van deze positie en zowel klantvriendelijk, maar ook binnen de kaders van de bedrijfsprocedures handelt. De houding van de buitensportinstructeur is bepalend voor de mate waarin de gast zich op zijn gemak voelt en deelneemt aan de activiteiten. Hij gaat juist met klachten om, zoekt voor zowel de klant als ook voor het bedrijf de meeste sluitende oplossing voor problemen.

De buitensportinstructeur werkt in een commerciële omgeving. Hij verliest de commerciële belangen niet uit het oog, en is zich bewust van het feit dat zijn houding bijdraagt aan het imago van het bedrijf (en de branche). Hij attendeert gasten op producten en diensten en draagt zo een bijdrage aan de omzet van producten en diensten van de onderneming. Hoewel een groot aantal werkzaamheden standaard handelingen en / of vastgelegde procedures betreft, krijgt de buitensportinstructeur ook te maken met onverwachte situaties, zoals klachten, onverwachte weersituaties, veiligheid etc. Van de buitensportmedewerker wordt verwacht dat hij snel en daadkrachtig optreedt.

• betrokkenen

gasten;
leidinggevende;
collega's;
andere disciplines binnen het bedrijf;
leveranciers;
politie, arts (ziekenhuis), brandweer etc.
boswachters en andere terreinbeheerders
buurtbewoners van omgeving van (buiten)locaties

**Kerntaak 1** (vervolg pag. 16)**• (hulp-)middelen**

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

kwaliteit van proces en resultaat

Gasten zijn goed geïnformeerd. De veiligheid van gasten, collega's en omgeving is gewaarborgd. Recreatieve activiteiten en producten zijn ingeboekt. Gasten zijn tevens geattendeerd op het gehele recreatieve diensten en producten aanbod. Er is een bijdrage geleverd aan een positief imago van de onderneming. De gast is na "deelname" en over het geheel gezien tevreden en zal, als de situatie zich voordoet, zich positief uitlaten over product en onderneming.

keuzes en dilemma's

In zijn werk rekening houden met wensen van gasten versus bedrijfsbelangen en veiligheid. Wel of geen arts, politie, brandweer inschakelen bij ongelukken / calamiteiten. Zelfstandig beslissingen nemen of doorspelen naar meerderen / collega's.



Kerntaak 2: organiseert, bereidt voor en voert buitensportactiviteit(en) volgens procedures uit.

Proces

De buitensportinstructeur plant en organiseert en zorgt ervoor dat zijn directe medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht en wat voor middelen aanwezig zijn om het werk uit te voeren. Hij werkt volgens procedure aan het klaar, uitzetten of prepareren van de activiteit. Daarnaast controleert hij - volgens vastgestelde norm - planning, materiaal, activiteitsterrein, weersvoorspellingen voor dat moment.

De buitensportinstructeur ondersteunt zijn hoofdinstructeur (of zijn leidinggevende) op het gebied van het ontwikkelen van een buitensportprogramma die zijn toegesneden op diverse doelgroepen.

Hij ondersteunt tevens bij het maken (of hanteren) van draai- en programmaboeken en kan daarbij alle benodigde middelen, faciliteiten en personeel in kaart brengen.

De buitensportinstructeur is in staat om werkschema's en werkroosters te maken voor het soepel laten lopen van het geplande programma en de bezetting van het team. En stemt het rooster (bij wijzigingen) af met zijn leidinggevende.

De buitensportinstructeur heeft de bagage voor het leveren van input aan zijn leidinggevende voor het opstellen van nieuwe programma's en buitensportbeleid.

rol/verantwoordelijkheden

De buitensportinstructeur is in staat voor het dragen van verantwoordelijkheid voor het voorbereiden van een activiteit volgens geldende routines en procedures. Hij draagt daarbij zorg voor een juiste ruimtelijke planning. Ook voert hij, volgens routine, controle uit op het activiteitsterrein de buitensportmaterialen en toestellen. Ook voert hij controle uit op tijdsplanning.

De buitensportinstructeur is ook (mede)verantwoordelijk voor een volledig, goed afgestemd, afwisselend en aantrekkelijk buitensport (activiteiten)programma dat aansluit bij de doelstellingen van de onderneming en de vraag van de klant / doelgroep. Hij zorgt daarnaast (in samenwerking met zijn hoofdinstructeur) voor een goed en werkbaar rooster. Tevens levert hij input voor actieve programma's en draagt bij aan het buitensportbeleid.

De buitensportinstructeur ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. De buitensportinstructeur geeft leiding aan de buitensportmedewerker.



Kerntaak 2 (vervolg pag. 18)

• **complexiteit**

Van de buitensportinstructeur wordt verwacht dat hij het buitensportprogramma, voor verschillende doelgroepen, op het juiste "belevingsniveau" aanbiedt. Hij moet derhalve goed het verwachtingspatroon aanvoelen van de verschillende typen gasten. Hierbij dient hij ook nauwkeurig de bedrijfsrichtlijnen in de gaten te houden en dienen de activiteiten binnen de daarvoor opgestelde normen en procedures te worden aangeboden. Hij is dus flexibel.

Hij past "ter plekke" zaken aan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan instructie vorm of locatie. Dit vraagt dus creativiteit in de planning van activiteiten en in gebruik materiaal, terrein, tijdsplanning en niveau.

In de praktijk komen onverwachte situaties voor, personeelsgebrek (door bijvoorbeeld ziekte), incidenten en calamiteiten of gebrekkig of defect materiaal. Veranderingen moeten worden aangebracht in de geplande organisatie of van de activiteit. De buitensportinstructeur is in staat om transfers te maken van bestaande of bekende situaties naar dergelijke onbekende situaties (bijv. zelfde activiteit maar iets ander terrein, touwgroep instrueren/begeleiden op een gastlocatie). De buitensportinstructeur maakt dan ad hoc een aanpassing. Hij is in staat om gebruik te maken van de aanwezige mensen en middelen.

Dit doet een groot beroep op de flexibiliteit, stressbestendigheid en de organisatievaardigheden van de desbetreffende buitensportinstructeur.

De buitensportinstructeur denkt mee over het "buitensport/recreatie"beleid en reflecteert op de uitgevoerde activiteiten. Dit vraagt een grote mate creativiteit, maar ook abstractievermogen, om dagelijkse ervaringen te kunnen registreren en eventueel te vertalen naar beleidsmatige aanpassingen. Hierbij moet hij overzicht houden over welke buitensportactiviteiten aangeboden kunnen worden en wordt van hem verwacht dat hij zich op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen en trends.

• **betrokkenen**

Gasten;
Hoofdinstructeur / leidinggevende;
Collega's;
Leveranciers;
Extern personeel.

De buitensportinstructeur werkt het meest direct samen met zijn hoofdinstructeur en geeft leiding aan de buitensportmedewerker.

• **(hulp-)middelen**

Draaiboeken en/of programmaboeken;
(Instructeur)handleidingen;
Werkroosters;
Werkbrieven;
Validiteitverklaringen;



Kerntaak 2 (vervolg pag. 19)

• **kwaliteit van proces en resultaat**

Goed voorbereide (volgens vastgestelde procedure) en georganiseerde buitensportprogramma's. Er wordt op juiste wijze gebruik gemaakt van de benodigde materialen, middelen, tijd en mensen. Daarnaast voert hij controle uit op de materialen en het terrein en reflecteert op gedane arbeid of geleverde dienst.

• **keuzes en dilemma's**

De keuzes en dilemma's die zich voordoen bij het voorbereiden van een activiteit zijn:

- de buitensportinstructeur maakt de juiste afwegingen wanneer hij geconfronteerd wordt met een afwijkend terrein of ruimte dan van te voren gepland
- de buitensportinstructeur handelt adequaat wanneer hij geconfronteerd wordt met gelijktijdige opdrachten van verschillende leidinggevendenden.
- de buitensportinstructeur zal bij de confrontatie met personeelstekort de veiligheid en kwaliteit moeten handhaven
- de buitensportinstructeur zal bij controle van materialen en installaties de juiste keuzes moeten maken op het gebied van veiligheid



Kerntaak 3: instrueert en begeleidt buitensportactiviteiten volgens procedures en vermaakt gasten.

Proces

De buitensportinstructeur ontvangt de klant/groep. Hierbij stelt hij zich dienstbaar op en past zijn houding en gedrag aan, aan de doelgroep. Hij begeleidt en instrueert buitensportactiviteiten en vermaakt gasten. Hij is een gangmaker, enthousiasmeert en voelt aan waar gasten behoefte aan hebben en wat zij leuk vinden. Hij straalt plezier uit die hij beleeft aan de activiteiten en de begeleiding ervan.

Hij presenteert en instrueert de activiteiten en motiveert gasten tot deelname. De buitensportinstructeur past zijn eigen gedrag en instructie aan aan de doelgroep. In de uitvoering van de activiteiten maakt hij gebruik van de juiste (buitensport)materialen. Hij bedient materialen op standaardniveau. In de begeleiding van activiteiten instrueert hij gasten m.b.t. de uit te voeren activiteiten en verbetering hiervan. Daarbij waarborgt hij de veiligheid en houdt hij toezicht. Indien nodig, demonstreert hij activiteiten en houdt hij overzicht op zowel individueel als op groepsniveau. De buitensportinstructeur geeft gedifferentieerde instructie of begeleiding, indien gewenst. Hij houdt het werkterrein en de omgeving schoon. Ook is de buitensportinstructeur het gezicht van de organisatie en indirect van de buitensportbranche. Hij verleent het meest intensieve en belangrijkste klantcontact voor zijn organisatie. Daarom is zijn houding en manier van handelen conform de uitstraling van zijn organisatie en branche.

Hij straalt deze uitstraling direct naar de klant uit, maar ook naar de samenwerkende partners en derden. De buitensportinstructeur is dienstverlener en past zijn eigen gedrag en instructie aan, aan de doelgroep, maar te allen tijde zal daarbij de representatie van organisatie en branche voorop staan.

rol/verantwoordelijkheden

De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een prettige ontvangst van "de individu" en stelt hen op gemak. Hij is bereikbaar voor vragen en verzorgt de nodige informatie. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een goede, veilige en plezierige uitvoering van de activiteit.

Hij maakt transfers van bestaande of bekende situaties naar onbekende situaties.

Bij problemen onderneemt hij direct actie, door het probleem zelf op te lossen of zijn leidinggevende in te schakelen.

Bij calamiteiten onderneemt hij direct actie volgens protocol, hij signaleert problemen voor- of vroegtijdig en schakelt de juiste personen, hulpdiensten en instanties in. Hij draagt zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten. Bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving. De buitensportinstructeur ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan hoofdinstructeur of anderszins leidinggevende.



Kerntaak 3 (vervolg pag. 21)

complexiteit

De buitensportinstructeur gaat met verschillende doelgroepen om. Hij vermaakt gasten onafhankelijk van de doelgroep. Hij voelt mensen aan en verplaatst zich in de buitensportbeleving van de gast. Hij moet zo gezegd te allen tijde de juiste houding kunnen aannemen en daardoor de mensen enthousiasmeren, ook wanneer de doelgroep lastig is, of hij weinig medewerking krijgt. Dit vergt doorzettingsvermogen, creativiteit en een extraverte houding.

De buitensportinstructeur is in staat bepaalde activiteiten binnen korte tijd eigen te maken. Hij heeft affiniteit met een groot aantal buitensporten en heeft deze op belevingsniveau gedaan. Een deel hiervan beheerst hij zelf of is bereid om op (korte) termijn deze eigen te maken. De houding van de buitensportinstructeur is bepalend voor de mate waarin de klant/gast zich op zijn gemak voelt en deelneemt. Hij is dus in de omgang met de gast vriendelijk en enthousiast en is zich altijd bewust van zijn bijdrage aan een goede sfeer, beleving en de kwaliteit van deelname van de gast. Dat betekent dat hij goed omgaat met klachten, voor zowel de klant als ook voor het bedrijf. Hij zoekt de meeste sluitende oplossing voor problemen. Een belangrijk onderdeel van zijn begeleidings/instructietaak is de tussentijdse "controle". Het vermogen om op gezette tijden controle uit te voeren of de doelstellingen binnen bereik liggen (is de gast enthousiast, is het gewenste niveau behaald, voldoet het programma aan de verwachting, etc.) Hij is dus in staat zijn transfers te maken van bestaande of bekende situaties naar onbekende situaties.

• betrokkenen

gasten;
leidinggevende;
collega's;
leveranciers;
terreinbeheerders;
overheidsfunctionarissen

De buitensportinstructeur werkt nauw samen met zijn hoofdinstructeur en geeft eventueel leiding aan de assistent buitensportinstructeur en buitensportmedewerker.

• (hulp-)middelen

inschrijflieden;
moderne communicatiemiddelen;
buitensport materialen;
buitensport installaties;
validiteitverklaringen;



kerntaak 3 (vervolg pag. 22)

- **kwaliteit van proces en resultaat**

De klant beleeft voldoening aan de activiteiten en ontvangt een product naar wens. De klant heeft gekregen waarvoor hij heeft geboekt. En gedurende de duur van zijn deelname heeft hij voortdurend gevoel van controle en veiligheid gehad.

- **keuzes en dilemma's**

Bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze en instructievorm weten te kiezen;
Stoppen of doorgaan of aanpassen indien het duidelijk is dat het product niet voldoet aan de verwachting of wens van de gasten. Ook het weer kan soms een moeilijke beslissing forceren.



Kerntaak 4: bewaakt volgens procedures de voortgang, kwaliteit en veiligheid van de buitensportactiviteiten.

- **proces**

De buitensportinstructeur stelt zich dienstbaar op en past zijn houding en gedrag aan, aan de doelgroep. Hij begeleidt en instrueert buitensportactiviteiten en vermaakt gasten.

Tijdens het verloop van het programma controleert hij de voortgang van het programma. Is de klant tevreden. Met het vermogen tot reflectie op eigen werk en het stellen van de juiste (controle) vragen is hij in staat om aan te voelen of dit het is wat de klant verwacht. Niet alleen zal de controle op klantgebied moeten plaatsvinden maar ook gezien vanuit bedrijfsdoelstelling. De controle check op veiligheid en het constant bewust zijn en blijven van de procedures op dit vlak waarborgen de veiligheid. Ook het volgens procedure handelend optreden bij eventuele calamiteiten of ongelukken behoort tot zijn taak. De instructeur moet constant de tijdsplanning en flankerende planningen in de gaten houden ten einde bedrijfsmatige zaken en samenwerking met collega's soepel te laten verlopen.

- **rol/verantwoordelijkheden**

De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een prettig verblijf van gasten en stelt hen op hun gemak. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een goede, veilige en plezierige uitvoering van de activiteit, wat betekent dat standaard momenten moeten zijn in zijn werkprocedure waarop hij deze zaken controleert en desgewenst aanpast.

De buitensportinstructeur is er verantwoordelijk voor dat het aanbod overeenkomt met de klantvraag. Hiervoor dient hij constant de voortgang te monitoren op dit vlak.

Veiligheid is uiteraard van zeer groot belang. Ook dit valt binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied. Hij heeft de verantwoordelijkheid om alle veiligheidszaken volgens vooropgestelde bedrijfsprocedures uit te voeren, zonder uitzondering!!!

Bij problemen onderneemt hij direct actie, door het probleem zelf op te lossen of zijn leidinggevende in te schakelen. Bij calamiteiten onderneemt hij direct actie volgens de getrainde "eerste hulp bij ongelukken protocol" of vergelijkbare procedure. Hij signaleert problemen voor- of vroegtijdig en schakelt de juiste personen, hulpdiensten en instanties in. Hij draagt zorg voor de veiligheid van de deelnemers en gasten. Bij ongelukken verleent hij eerste hulp of schakelt een arts in. De buitensportinstructeur is verantwoordelijk voor een schone en veilige omgeving. De buitensportinstructeur ontvangt leiding van en legt verantwoording af aan (hoofdinstructeur of anderszins leidinggevende).



Kerntaak 4 (vervolg pag. 24)

- **complexiteit**

De buitensportinstructeur gaat met verschillende doelgroepen om. Hij vermaakt gasten onafhankelijk van de degree. Hij differentieert en is flexibel met het geven van instructie op het juiste, als de situatie hierom vraagt.

In complexe situaties (waarbij bijvoorbeeld de "groep" tegenvalt (lastig of meer personen) en/of het weer tegenzit of andere zaken die de context lastiger/breder maken) is de buitensportinstructeur in staat vast te houden aan zijn verplichte procedures en protocollen. Daarnaast is hij in staat om binnen deze vastigheden/ zekerheden zijn aanpassingen te doen om een optimaal product te leveren.

De buitensportinstructeur gaat juist om met klachten. Voor zowel de klant als voor het bedrijf zoekt hij de meeste sluitende oplossing voor problemen. Een belangrijk onderdeel van zijn begeleidings/instructie taak is de tussentijdse "controle". Het heeft het vermogen om op gezette tijden controle uit te voeren of de doelstellingen binnen bereik liggen

(is de gast enthousiast, is het gewenste niveau behaald, voldoet het programma aan de verwachting). Hij gaat juist om met calamiteiten of ongelukken. Met de daarvoor opgestelde en getrainde procedure als vaste leidraad heeft hij de variabele factoren zoals tijd, plaats, deelnemers (gemoedstoestand) op de juiste wijze in geschat en behandeld.

- **betrokkenen**

gasten;
leidinggevende;
collega's;
leveranciers;
terreinbeheerders;
overheidsfunctionarissen;
instanties

De buitensportinstructeur werkt nauw samen met zijn hoofdinstructeur en geeft eventueel leiding aan de assistent buitensportinstructeur en buitensportmedewerker.



Kerntaak 4 (vervolg pag. 25)

- **(hulp-)middelen**

inschrijflijsten;
moderne communicatiemiddelen;
buitensportmaterialen;
buitensportinstallaties;
validiteitverklaringen;
"eerste hulp bij ongelukken protocol"

- **kwaliteit van proces en resultaat**

De klant beleeft voldoening aan de activiteiten en ontvangt een volgens de norm, veilig product, naar wens.

- **keuzes en dilemma's**

Bij elke doelgroep de juiste benaderingswijze en instructievorm weten te kiezen;
Stoppen of doorgaan of aanpassen indien het duidelijk is dat het product niet voldoet aan de verwachting of wens van de gasten. Maar ook omgang met complexe situaties (bijv. veranderende weerssituatie, grotere groep dan gepland of te weinig materiaal). Maar keuzes bij dilemma's ongelukken en calamiteiten mogen nooit ten koste gaan van de verplichte procedures en protocollen.



Kerntaak 5: voert volgens procedures afrondende buitensportactiviteiten uit.

• proces

De buitensportinstructeur heeft het vermogen om de ingrediënten als ruimtelijke(route)- en programmaplanning in combinatie met tijdsplanning en klantwens om te zetten tot een goed einde van het programma of activiteit. Hij anticipeert vroegtijdig en grijpt soms ad hoc in op die specifieke ingrediënten om zo tot een juiste afronding van het programma te komen.

Na beëindiging van de activiteit verzamelt de buitensportinstructeur de reacties van de klant en zorgt hij voor een prettig afscheid. Hij rondt eerst tot volle tevredenheid van de klant het programma of activiteit af om uiteindelijk als laatste tot een afronding te komen wat betreft materiaal en terrein. De buitensportinstructeur grijpt onmiddellijk in tijdens noodsituaties volgens de hem geboden procedures. Hij is ook verantwoordelijk voor het eventueel staken van de activiteit om andere redenen en/of het aanbieden van een alternatief programma zo mogelijk in overleg met de hoofdinstructeur of directe leidinggevende.

De buitensportinstructeur draagt zorg voor het juist afwickelen van logistieke en administratieve zaken. Hij doet de na controle op terrein, materiaal en installaties bij het opruimen. De buitensportinstructeur koppelt zijn ervaringen en reacties van de klant terug met zijn collega's, hoofdinstructeur en/of organisator/opdrachtgever. Hij heeft het vermogen om zijn collega's op de juiste wijze (positieve en negatieve) feedback te geven over hun functioneren.

• rol/verantwoordelijkheden

De buitensportinstructeur zorgt voor een prettig afscheid van de deelnemers. Hij is verantwoordelijk voor het op een goede wijze eindigen van het buitensportprogramma (rekening houdend met programma-inhoud en tijdsschema). Bij calamiteiten of noodsituaties dient hij de juiste beslissingen te nemen waarbij klant en organisatie gebaad zijn.

Hij draagt zorg voor een goede ambiance waarbinnen terugkoppeling en feedback plaatsvindt tussen hem en de collega's. Hij doet de na controle op materiaal en installaties zodat ook bij volgend gebruik veilig gewerkt wordt. De buitensportinstructeur is daarnaast verantwoordelijk voor een goede terugkoppeling en rapportage naar de organisatie en leidinggevenden.

• complexiteit

De buitensportinstructeur heeft een vooruitziende, analytische, praktische blik op de voortgang van de activiteit. Hij is doortastend, resoluut en de rust zelve in noodsituaties of calamiteiten. De buitensportinstructeur schat in 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 van zijn leidinggevende/ hoofdinstructeur.

Hij is begrijpend, meevoelend, analytisch en kritisch bij het maken van een goede terugkoppeling/feedback. Ook neemt hij bij de na controle de beslissing of de collega's na hem veilig kunnen werken met dezelfde materialen en installaties.



Kerntaak 5 (vervolg pag. 27)

• **betrokkenen**

gasten;
leidinggevende;
collega's;

• **(hulp-)middelen**

evaluatie formulieren
werkbrieven
moderne communicatiemiddelen

• **kwaliteit van proces en resultaat**

Gasten hebben een goed gevoel over de gedane activiteit. En hebben het gevoel "waar voor hun geld" te hebben gekregen. Ook bestaat aan het einde van het programma het idee in veilige en deskundige handen te zijn geweest. Ook de eventuele "terugkeer bereidheid" is aanwezig.

Gesignaleerde goede- of verbeter punten van programma en begeleiding zorgen voor een verbetering van kwaliteit en veiligheid. Ook een melding van eventueel onderhoud, of afkeuring van materiaal of installaties valt hieronder.

• **keuzes en dilemma's**

Bij ieder onverwachte situatie de juiste beslissing nemen en de daarvoor vereiste handelingen verrichten en houding aannemen. Ook materiaal aanbieden voor onderhoud of afkeuren voor gebruik hoort bij de keuzes die de buitensportinstructeur moet maken. Hij is daarmee een onderdeel van het veiligheidssysteem.



Kernopgave van een buitensportinstructeur

• Kernopgave 1: flexibel inzetbaar

De branche tekent zich door de piek- en dalperioden in het activiteitenjaar. Maar ook de piek- en dalperiodes in een activiteitendag of weekeinde, en zelfs sec in de activiteit zijn tekenend voor de branche. Hierdoor dient hij ruim en flexibel inzetbaar te zijn. Afhankelijk van het bedrijf zal hij wellicht werkzaamheden moeten verrichten voor aanvang, bij de receptie of in de horeca na afloop van een evenement. Maar ook in rustige periodes voor onderhoudswerkzaamheden. Inzetbaar zijn tijdens feestdagen, vakanties en avonden. Ook komt het voor dat programma's flexibel zijn in hun tijdschema. Dit vraagt onmiskenbaar om een flexibele medewerker die stressbestendig is, doorzettingsvermogen toont en sociaalcommunicatief vaardig is om op diverse werkplekken en in verschillende rollen op een professionele en klantgerichte wijze volgens bedrijfsprotocollen met gasten om te gaan. Daarnaast staat hij open voor (bij)scholing om bij te blijven in deze zich snel ontwikkelende branche.

• Kernopgave 2: procedureel & veilig werken

De buitensportinstructeur werkt in een branche waar veiligheid van het grootste belang is voor zowel de klant als het bedrijf en de branche. Door gestructureerd en volgens vaststaande procedures te werken kan een zeer hoge veiligheidsgarantie worden gewaarborgd ook (ondanks alle veiligheidsmaatregelen) bij calamiteiten of ongelukken. Het bezitten van reflectief denken en handelen is één van de belangrijkste eigenschappen die hij moet bezitten in dit vak.

• Kernopgave 3: aandacht voor de groep maar ook voor de individu

De buitensportinstructeur differentieert. Hij zoekt balans tussen aandacht voor de groep versus aandacht voor het individu. Daarnaast zorgt hij ook nog eens voor differentiatie op inhoud. Hij geeft dus het individu aandacht zonder dat dit ten koste gaat van de groep. Daarnaast past hij de (technische)instructie aan op de verschillende wensen binnen de groep. De differentiatie keuzes bedt hij in, in de vooropgestelde bedrijfsprocedures en -protocollen.

• Kernopgave 4: dienstverlener en "entertainer"

De buitensportmedewerker is het visitekaartje van het bedrijf, hij is gastvrij in de ruimste zin van het woord. Of het nu gaat om het verschaffen van informatie, het begeleiden van activiteiten, of bijvoorbeeld het opruimen van afval. De buitensportinstructeur ziet het als zijn taak om de gast te verwelkomen, te informeren, te vermaken en te helpen. Hij gaat met verschillende doelgroepen om en vermaakt gasten. Hij maakt een inschatting of de situatie (gezien activiteit / doelgroep) om een entertainer, gangmaker of lesgever vraagt.



- **Kernopgave 5: constant bewust van de factor weersomstandigheden en "terrein"**

De buitensportinstructeur werkt binnen de buitensport en recreatie in een branche waar de weersomstandigheden en het terrein een verhoogde invloed heeft op het programma en de veiligheid hiervan. Hij is hierop alert. Hij heeft als het ware hiervoor een zesde zintuig.



Beroepscompetenties met succescriteria	
1 - het ontvangen van gasten ten behoeve van buitensportactiviteiten	
Beroepscompetentie • (VM) (SC)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze de gasten te ontvangen en te informeren met betrekking op het (buitensport-) programma, zodat de gast zich welkom, goed geholpen en goed ingeschat voelt.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. neemt initiatief tot eerst toenadering tot de gast.
	2. stelt zich representatief op naar de gast en handelt als het visitekaartje van het bedrijf.
	3. achterhaalt wensen en behoeften van de gast en anticipeert hierop
	4. luistert naar de gast, vraagt gericht en geeft duidelijke antwoorden
	5. Stelt de beginsituatie van de groep en individu vast
	6. verschaft buitensport(programma) specifieke informatie
	7. verschaft eventuele andere recreatieve of organisatorische informatie
	8. laat de klant merken dat haar wensen en "niveau" op juistheid is ingeschat
	9. schrijft gasten in- of uit volgens bedrijfsrichtlijnen
	10. voert eenvoudig baliewerkzaamheden uit, zoals boekingen, reserveringen en telefonische aanvragen
	11. bedient de computer m.b.t. reserveringen en inschrijving
	12. reageert adequaat op klachten en neemt in overeenstemming met de bedrijfsrichtlijnen de daarbij passende maatregelen
<i>resultaat</i>	1. de klant heeft de service (die hoort bij een ontvangst) naar zijn beleving gekregen. Hij voelt zich gastvrij onthaalt.
	2. de klant heeft als eerste indruk een tevreden gevoel. Hij voelt zich "belangrijk", gehoord en in goed handen.
	3. de klant heeft het volste vertrouwen in het verloop van het programma



Beroepscompetenties met succescriteria	
2 - bijdrage aan het leveren van het buitensportprogramma/beleid	
Beroepscompetentie • (VM) (SC) (BOS)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren in het verbeteren of optimaliseren van het buitensportprogramma en de organisatie ervan.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. bepaalt (mede) de doelstellingen van de buitensportactiviteiten
	2. voert overleg en geeft input betreffende het buitensportprogramma aan zijn leidinggevende
	3. toont creativiteit door ideeën in te brengen en nieuwe buitensportactiviteiten (variaties) te bedenken.
	4. evalueert activiteiten en motiveert waarom bepaalde activiteiten wel of niet meer of anders moeten worden aangeboden
	5. toont initiatief door en commercieel inzicht door haalbare voorstellen voor buitensportactiviteiten in te brengen
	6. bedenkt acties om omzet en deelname aan activiteiten te verhogen
	7. houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en trends
<i>resultaat</i>	1. er is een inhoudelijke bijdrage aan het buitensport -en recreatieplan geleverd
	2. schrijft evaluatie verslagen volgens procedure die bijdragen aan een inhoudelijk beter product.



Beroepscompetenties met succescriteria	
3 - opstellen van een programma voor buitensportactiviteiten passend binnen de organisatie	
Beroepscompetentie • (VM) (SC) (BOS)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze een programma op of bij te stellen voor een buitensportactiviteiten. De buitensportinstructeur maakt gebruik van de "programma ingrediënten" van het bedrijf en passend binnen de organisatie zodat een aantrekkelijk en goed afgestemd programma aan gasten wordt aangeboden.
Succescriteria	
<i>Proces</i>	1. bepaalt mede het buitensportprogramma
	2. levert input over de mogelijke uitvoeringsmethoden en aanpak van buitensportactiviteiten
	3. stelt (mede) (bij) op inventieve wijze een buitensportprogramma samen op basis van bestaande activiteiten (en evt. nieuwe activiteiten).
	4. maakt een planning voor de uitvoering van een buitensportprogramma.
	5. stelt bij/ past ter plekke het buitensportprogramma aan bij onverwachte "calamiteiten" in de breedste zijn van het woord
	6. hanteert bedrijfsrichtlijnen bij het opstellen van het buitensport-Programma
<i>resultaat</i>	1. de gasten zijn tevreden. Er is goede service geleverd en zij voelen zich "speciaal".
	2. de organisatie is tevreden met het verrichte werk en het uitgedragen bedrijfsimago



Beroepscompetenties met succescriteria	
4 - organiseren van middelen, faciliteiten en personeel	
Beroepscompetentie • (VM) (SC) (BOS)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze middelen, faciliteiten en personeel ten behoeve van de buitensportactiviteiten te organiseren.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. controleert bij de planning van de activiteiten de beschikbaarheid van instructeurs / begeleiders en materialen
	2. geeft, indien aangewezen als zijn verantwoordelijkheidsgebied, voor duidelijke instructies aan medewerkers/collega's met betrekking tot de activiteiten, verwachting en gewenste resultaat
	3. zorgt, indien aangewezen als zijn verantwoordelijkheidsgebied, bij onverwachtse uitval van personeel tijdig voor vervanging
	4. treft alle voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van de desbetreffende activiteit of programma
	5. toont stressbestendigheid bij onverwachte calamiteiten en zoekt creatieve oplossing voor problemen
	6. overlegt met leidinggevende planning en roosters
	7. verdeelt de werkzaamheden binnen het programma over de verschillende medewerkers
	8. stelt zichzelf op de hoogte van alle zaken die nodig om te weten bij calamiteiten en/of ongelukken.
<i>resultaat</i>	1. de buitensportactiviteit/programma's zijn goed georganiseerd
	2. de organisatie is tevreden met de gemaakte keuzes op het gebied van inzet middelen, faciliteiten en personeel
	3. bij eventuele calamiteiten en/of ongelukken heeft de instructeur aantoonbaar alle benodigde handelingen volgens protocol uitgevoerd. En zo op die wijze zijn bijdrage geleverd tot een (meest) effectieve bestrijding of indamming van de calamiteit of ongeluk



Beroepscompetenties met succescriteria	
5 - begeleiden van buitensportactiviteiten	
Beroepscompetentie • (VM) (SC) *	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze buitensport activiteiten/programma's te begeleiden en te instrueren
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. controleert, volgens protocol, ruimtelijke (route)planning
	2. controleert, volgens protocol, de tijdsplanning
	3. controleert, volgens protocol, weersvoorspelling en verwachte waterstanden
	4. inspecteert, volgens protocol, het terrein
	5. inspecteert, volgens protocol, materialen en installaties
	6. zorgt voor aanwezigheid draaiboek, werkbrieven, vergunningen en andere (klant)gegevens
	7. doet geldelijke afhandelingen
	8. stelt zich op vriendelijke wijze voor aan de klant en stelt de juiste beginsituatie vast
	9. geeft duidelijke gedoceerde instructie
	10. straalt vertrouwen uit en geeft iedereen in de groep aandacht
	11. past zijn gedrag aan aan de (doel)groep
	12. differentieert wanneer iemand het niveau van de groep niet aankan en zoekt hiervoor een oplossing
	13. legt alles vriendelijk en duidelijk uit en demonstreert de activiteit
	14. stimuleert mensen, overtuigd hen van eigen kunnen
	15. maakt (afhankelijk van de situatie) grapjes of verzint ludieke acties en motiveert gasten tot "optimale" prestatie
	16. houdt vinger aan de pols over klanttevredenheid tijdens de activiteit
	17. bereidt voor volgens procedure
	18. geeft instructie volgens procedure
	19. sluit- en rond af volgens procedure
<i>resultaat</i>	1. goede en veilige begeleiding van de gast, tevreden deelnemers
	2. de organisatie is tevreden met de gevolgde procedures en de daarbij horende zelf-, product- en klantevaluaties



Beroepscompetenties met succescriteria	
6 - omgaan met verschillende gasten (doelgroepen)	
Beroepscompetentie • (VM) (SC) *	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze met verschillende type gasten / doelgroepen om te gaan
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. begeleidt gasten van jong tot oud bij buitensportactiviteiten
	2. verplaatst zich in de belevingswereld van de klant
	3. past zijn gedrag aan aan de klant
	4. spreekt Nederlands en redt zich in het Engels en Duits
	5. is het aanspreekpunt voor de gast en stelt zich als dusdanig op
	6. heeft mensenkennis, schat het "niveau" in spreekt op "niveau"
	7. reageert adequaat op klachten van de gasten en neemt indien nodig passende maatregelen
	8. stelt zich representatief op naar de gasten, handelt als het visitekaartje van het bedrijf
<i>resultaat</i>	1. het contract met de gasten verloopt prima, de gasten zijn tevreden



Beroepscompetenties met succescriteria	
7 - buitensportterrein en natuur schoon en netjes houden	
Beroepscompetentie • (VM)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze zijn werkterreinen(gebied) schoon & netjes te houden en met respect te gebruiken
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. werkt netjes
	2. maakt de terreinen schoon & netjes naar bedrijfsrichtlijnen, en heersende normen en waarden
	3. toont initiatief wanneer er extra schoonmaakwerkzaamheden dienen te gebeuren, ruimt zwerfafval op
	4. zorgt ervoor dat de ruimtes waar de gasten worden ontvangen schoon & netjes zijn
	5. signaleert mankementen en repareert deze of maakt melding hiervan volgens procedure
	6. maakt de omgangsvorm (netjes met terrein en natuur) ook duidelijk naar de klant
	7. straalt respect voor de omgeving en natuur uit
<i>resultaat</i>	1. de ruimtes, terrein en (natuurlijke)omgeving zijn netjes & schoon
	2. derden (terreinbeheerders) zijn tevreden over gebruik



Beroepscompetenties met succescriteria	
8 - aansturen van collega's en medewerkers	
Beroepscompetentie • (ON) (SC) (BOS)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze medewerkers, collega's aan te sturen zodat werkzaamheden voldoen aan de kwaliteits- en veiligheidsrichtlijnen van het bedrijf, en volgens planning verloopt.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. geeft duidelijke werkinstructies aan (minder ervaren) collega's over de uit te voeren werkzaamheden, het gewenste doel, veiligheid en kwaliteit.
	2. fungeert (staat open voor) als aanspreekpunt en vraagbaak
	3. stuurt nieuwe medewerkers aan, door het werk voor te doen of uit te leggen, geeft aanwijzingen, controleert het werk en geeft de nieuwe medewerker langzamerhand meer zelfstandigheid in het werk
	4. combineert op een praktische en collegiale manier uitvoerende taken met aansturende taken
	5. behoudt het overzicht op verschillende activiteiten en controleert de werkuitvoering
	6. stimuleert medewerkers om de gasten de juiste dienst te verlenen en ze tot een "optimale" prestatie te begeleiden
	7. verstrekt relevante info voor functioneringsgesprekken of beoordelingsgesprekken aan de direct leidinggevende
	8. spreekt collega's (als mogelijk niet in bijzijn van de groep) aan op onveilig en ongewenst gedrag, corrigeert en ziet er op toe dat volgens de veiligheidsregels/protocollen wordt gewerkt.
<i>resultaat</i>	1. de medewerkers zijn goed geïnstrueerd en er is een open communicatie mogelijk



Beroepscompetenties met succescriteria	
9 - kwaliteitsbewaking van het buitensportprogramma	
Beroepscompetentie • (VM) (BOS) (ON)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze de kwaliteit en veiligheid van de buitensportactiviteiten te bewaken zodat de werkzaamheden / buitensportactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, wensen van de gasten en bedrijfsvoorschriften.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. zorgt ervoor dat de collega's onder zijn toezicht / verantwoording bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen
	2. houdt zich op de hoogte van de geldende kwaliteitsnormen, geldende veiligheidsvoorschriften en wettelijke voorschriften
	3. toont inzicht door te bepalen of de uitgevoerde buitensportactiviteiten voldoen aan de kwaliteitseisen, bedrijfs-(veiligheids)voorschriften en wensen van de gasten
	4. toont een kritische instelling ten aanzien van de kwaliteit en veiligheid van zijn eigen werkzaamheden
	5. controleert op vakkundig wijze of het programma voldoet aan de wensen van de gasten en bedrijfsrichtlijnen
	6. peilt de reacties van gasten, vraagt hen of ze de activiteiten als leuk hebben ervaren, of het voldeed aan verwachting en informeert naar hun mening
	7. schakelt bij twijfels over de kwaliteit of veiligheid zijn direct leidinggevende in
<i>resultaat</i>	1. de kwaliteit, veiligheid en voortgang van het buitensportprogramma / activiteiten worden bewaakt.
	2. De collega's zijn goed geïnformeerd en hebben duidelijkheid over hun taken
	3. evaluatie verslag(en) en rapportage naar leidinggevende



Beroepscompetenties met succescriteria	
10 - voortgang / continuïteit van de buitensportactiviteit bewaken	
Beroepscompetentie • (VM) (BOS) (ON)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze de voortgang van de buitensportactiviteiten te bewaken, zodat de opgeleverde werkzaamheden / buitensportactiviteiten volgens planning worden uitgevoerd.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. zorgt ervoor dat de medewerkers / collega's onder zijn toezicht / verantwoording bij aanvang van de werkzaamheden de werkinstructies hebben ontvangen
	2. signaleert of er genoeg (hulp)materiaal, faciliteiten etc. aanwezig is
	3. signaleert tijdig problemen in de voortgang, bepaalt prioriteiten, overlegt indien nodig met zijn direct leidinggevende
	4. controleert de aanwezigheid en uitvoering van extern ingehuurd personeel
	5. maakt indien nodig overuren
	6. stelt zich flexibel op, is bereid om collega's van andere afdelingen (receptie, horeca) een handje te helpen
	7. denkt vooruit, maakt tijdig nieuwe plannen
	8. werkt snel, systematisch, geconcentreerd en waar nodig procesmatig
	9. registreert relevante gegevens aangaande uren, werkzaamheden en ongevallen nauwkeurig en volledig op de daartoe bestemde formulieren zodat de interne bedrijfsadministratie voorspoedig verloopt
<i>resultaat</i>	1. de voortgang van het buitensport / activiteiten worden bewaakt
	2. de administratieve afhandeling is correct



Beroepscompetenties met succescriteria	
11 - samenwerken in een team	
Beroepscompetentie • (BOS) (SC) (ON)*	De buitensportinstructeur is in staat op adequate wijze samen te werken met collega's en leidinggevenden met als doel gezamenlijk de doelstelling van het bedrijf te realiseren.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. gaat in goede harmonie om met collega's en leidinggevenden, draagt bij aan een positieve arbeids sfeer en toont interesse in het werk van anderen
	2. stelt zich flexibel op, is bereid om ook andere werkzaamheden te verrichten
	3. overlegt met collega's over afstemming van de werkzaamheden
	4. stelt zich collegiaal op, helpt een ander als dat nodig is
	5. luistert naar instructies van de direct leidinggevende en volgt deze op
	6. staat open voor kritiek en aanwijzingen
	7. geeft ook opbouwende kritiek en aanwijzingen aan collega's
<i>resultaat</i>	1. Er wordt efficiënt en prettig samengewerkt
	2. collega's werken graag met hem samen



Beroepscompetenties met succescriteria	
12 - onderhouden van een professionele werkrelatie met de organisatie	
Beroepscompetentie • (SC) (ON)*	De buitensportinstructeur is in staat op adequate wijze een professionele werkrelatie met de organisatie te onderhouden met als doel de organisatie optimaal te laten functioneren.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. kent zijn plek en die van anderen binnen de hiërarchie in de organisatie en het arbeidsproces
	2. reflecteert continu op alle processen binnen zijn werk en denkt en werkt mee aan verbetering en overlegt indien nodig met zijn directe leidinggevende
	3. signaleert of de organisatie voldoende is ingericht om optimaal procesmatig te werken
	4. denkt mee om de organisatie nog meer te stroomlijnen om deze werkwijze te optimaliseren
	5. zorgt ervoor dat nieuwe collega's / medewerkers ook op de hoogte zijn van de procesmatige werkwijze en het belang ervan onderschrijven
<i>resultaat</i>	1. zorgt er voor dat de organisatie een veilig en kwalitatief hoogwaardig product levert



Beroepscompetenties met succescriteria	
13 - procesmatig werken volgens voorschriften met betrekking op veiligheid en milieu	
Beroepscompetentie • (BOS) (VM) *	De buitensportinstructeur is in staat om waar nodig op adequate professionele en procesmatige wijze en volgens bedrijfsvoorschriften te werken met als doel optimaal, veilig en kwalitatief hoogwaardige werk te leveren. Daarbij dient hij zichzelf dus tevens op de hoogte te stellen van alle zaken die nodig zijn om calamiteiten en/of ongelukken op juiste wijze het hoofd te bieden.
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. onderschrijft het belang van procesmatig werken
	2. reflecteert continu op alle processen binnen zijn werk. Denkt en werkt mee aan verbetering en overlegt indien nodig met zijn directe leidinggevende over veiligheid en milieu
	3. signaleert of de organisatie voldoende is ingericht om optimaal procesmatig te kunnen werken
	4. denkt mee om de organisatie nog meer te stroomlijnen om de gehanteerde werkwijze te optimaliseren
	5. zorgt ervoor dat nieuwe collega's / medewerkers ook op de hoogte zijn van de procesmatige werkwijze en het belang ervan onderschrijven
	6. stelt zichzelf op de hoogte van alle zaken die nodig (om te weten) om juiste te kunnen handelen bij calamiteiten en/of ongelukken.
<i>resultaat</i>	1. dat de organisatie en medewerkers een veilig en kwalitatief hoogwaardig product levert



Beroepscompetenties met succescriteria	
14 - eerste hulp bij ongelukken verzorgen	
Beroepscompetentie • (VM) (SC)*	De buitensportinstructeur is in staat om op adequate wijze eerste hulp bij ongelukken te verlenen volgens vastgesteld en getraind "eerste hulp bij ongelukken protocol".
Succescriteria	
<i>proces</i>	1. verleent eerste hulp bij ongelukken volgens de daarvoor opgestelde protocollen
	2. let bij wondverzorging op de hygiëne, voorkomt infecties
	3. anticipeert op mogelijk besmettingsgevaar, houdt de veiligheid van zichzelf en anderen in de gaten
	4. verricht levensreddende handelingen en gebruikt daarbij de juiste technieken (bijv. reanimatie)
	5. informeert en schakelt indien nodig de hulp in van collega's, zijn direct leidinggevende en / of hulpdiensten (dokter, ambulance)
	6. kan werkzaamheden delegeren zodat panieksituaties worden voorkomen, zorgt er bijv. voor dat er iemand is om de omstanders op afstand te houden
	7. maakt nauwkeurig een ongevallenregistratie en zorgt dat deze op de juiste plek binnen de organisatie komen
<i>resultaat</i>	1. Er wordt eerste hulp bij ongelukken verleend volgens opgestelde protocollen. Alle incidenten zijn geregistreerd.
	2. Alle incidenten zijn geregistreerd en volgens systeem verwerkt.

(VM) (VM) (SC) (ON)*

VM = vakmatig-methodische dimensie

BOS = bestuurlijk-organisatorische en strategische dimensie

SC = sociaalcommunicatieve dimensie

ON = ontwikkelingsdimensie



Kerntaken

Kerntaken
1. Voert ondersteunende frontoffice werkzaamheden uit.
2. Organiseert, bereidt voor en voert buitensportactiviteiten volgens procedures uit.
3. Instrueert en begeleidt buitensportactiviteiten volgens procedures en vermaakt gasten.
4. Bewaakt de voortgang, kwaliteit en veiligheid van de buitensportactiviteiten volgens procedures.
5. Voert volgens procedures afrondende buitensportactiviteiten uit

Kernopgaven

Kernopgaven
1 flexibele inzetbaarheid
2 procedureel & veilig werken
3 aandacht voor groep maar ook voor de individu
4 dienstverlener en "entertainer"
5 constant bewust van de factor "terrein" en/of weersomstandigheden

Competentiematrix

Beroepscompetentie	kerntaak					kernopgave				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
01.ontvangen van gasten ten behoeve van buitensportactiviteiten	x		x					x	x	
02.bijdrage leveren aan een het buitensportprogramma/beleid				x			x			
03.opstellen van een programma voor buitensportactiviteiten passend binnen de organisatie		x	x		x		x	x		
04. organiseren van middelen, faciliteiten en personeel		x	x	x			x	x		x
05.begeleiden van buitensportactiviteiten			x	x	x			x	x	x
06.omgaan met verschillende gasten (doelgroepen)	x		x					x	x	
07.buitensportterrein en natuur schoon en netjes houden				x	x			x		x
08.aansturen van collega's en medewerkers		x	x	x			x	x		
09.kwaliteitsbewaking van het buitensportprogramma	x	x	x	x	x			x		x
10.voortgang / continuïteit van de buitensportactiviteit bewaken			x	x	x			x	x	x
11.samenwerken in een team	x	x	x	x	x		x	x		
12.onderhouden van een professionele werkrelatie met de organisatie				x	x			x		
13.procesmatig werken volgens voorschriften met betrekking op veiligheid en milieu		x	x	x	x			x		x
14.eerste hulp bij ongelukken verzorgen		x	x	x	x			x	x	



Beknopte uitleg

BIJLAGE 1

BIJ HET

Beroepscompetentieprofiel buitensportinstructeur



Beknopte uitleg:

Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) van een buitensportinstructeur. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een **ervaren buitensport instructeur** eigen is (na ± drie jaar werkervaring).

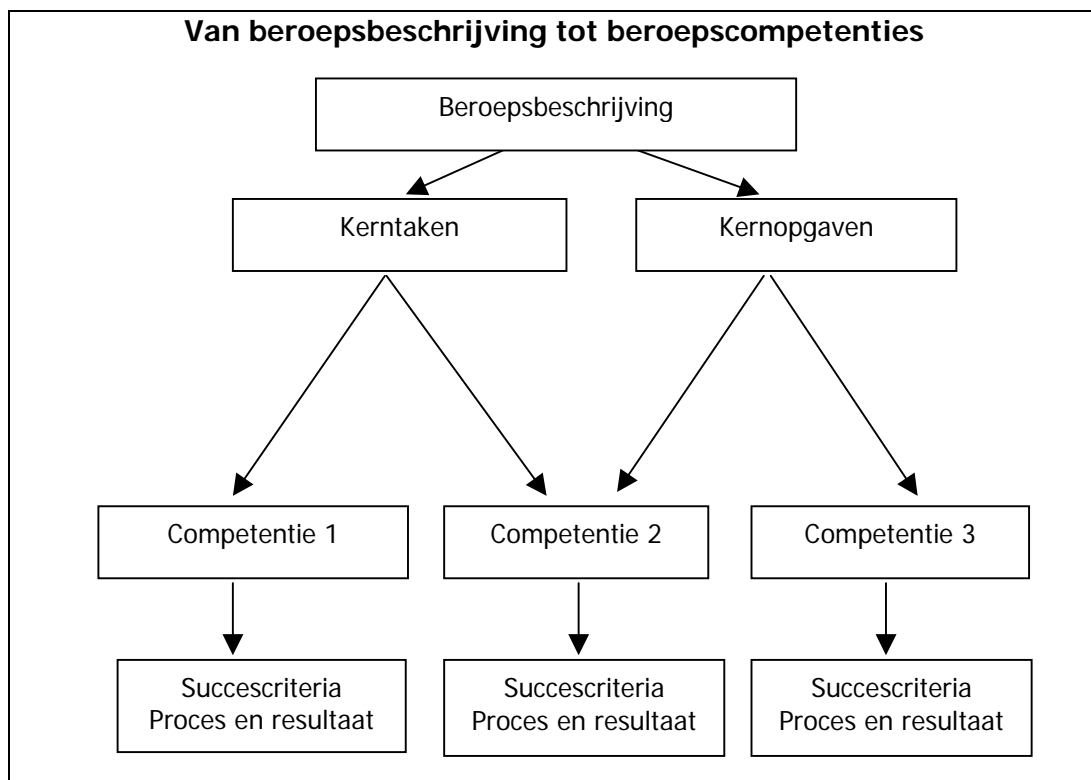
Het BCP wordt gebruikt als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel wordt omschreven welke competenties een student cursist moet beheersen bij het afsluiten van zijn opleiding. De competenties van een ervaren beroepsbeoefenaar zijn daarbij (in dat kwalificatieprofiel) terugvertaald naar het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar (net afgestudeerd). Deze methode draagt bij aan een goede afstemming van het beroepsonderwijs en de beroepspraktijk.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

Algemene Informatie: een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de functienamen die onder dit BCP vallen.

Beroepsbeschrijving: hierin staat een globale beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit van het beroep en de belangrijkste houdingaspecten van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.





- **Beroepsbeschrijving** De beroepsbeschrijving is een omschrijven van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen:
 1. beroepscontext,
 2. rol en verantwoordelijkheden,
 3. complexiteit
 4. en typerende beroepshouding
 5. trends en innovaties

Deze begrippen worden, voor zover van toepassing voor het beroep, beschreven. Het gaat in dit gedeelte van het format om een globale beschrijving van het beroep. Deze moet voor de gebruiker een herkenbaar beeld geven.

- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van de vaste punten:
 1. proces
 2. rol- en verantwoordelijkheden
 3. complexiteit
 4. betrokkenen
 5. hulpmiddelen
 6. kwaliteit van proces
 7. resultaat
 8. keuze's en dilemma's

Deze kerntaakbeschrijving is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.

- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn aanvullende opgaven en worden beschreven aan de hand van de volgende vaste punten:
 1. problemen
 2. dilemma's
 3. kansen

Kernopgaven zijn opgaven waar een beroepsbeoefenaar regelmatig mee in aanraking komt, die kenmerkend zijn voor het beroep en waarbij van de beroepsbeoefenaar een aanpak en een oplossing wordt verwacht. Ze geven afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.

- **Overzichtschema:** hierin kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een ervaren beroepsbeoefenaar waardoor hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Om dit aan te kunnen wordt er vanuit gegaan dat de ervaren beroepsbeoefenaar de onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt) eigen is. Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door onderwijsinstellingen zal men aangeven wat studenten of cursisten moeten leren om een



- bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties hebben een indeling naar de volgende dimensies:
 1. vakmatig-methodisch (VM)
 2. bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS)
 3. sociaalcommunicatief (SC)
 4. bijdragen aan ontwikkeling (ON).

- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Voor meer informatie verwijs ik u naar de website van het COLO (www.colo.nl)



Woordenlijst

BIJLAGE 2

BIJ HET

Beroepscompetentieprofiel buitensportinstructeur



Woordenlijst

bedrijfscultuur

De manier waarop medewerkers in een onderneming met elkaar en met derden omgaan. De waarden, de normen, de gebruiken die gangbaar zijn in de onderneming.

beroepscompetentie

Ontwikkelbare vermogens van mensen om in hun voorkomende beroepssituaties op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen.

beroepscompetentieprofiel

De (geformaliseerde en gestandaardiseerde) beschrijving van een op de directe beroepspraktijk gerichte set kerntaken, kernopgaven en beroepscompetenties met succescriteria van een volwassen beroepsbeoefenaar. Een beroepscompetentieprofiel komt tot stand op basis van onderzoek uit te voeren in de beroepspraktijk.

coach

Een coach in een arbeidssituatie is meestal een meer ervaren collega. De bedoeling van coaching is om de werknemer met minder ervaring (de 'gecoachte') te laten leren, door hem te laten stilstaan en nadenken bij en over de arbeidstaken. De basisprincipes van coaching zijn het vergroten van het bewustzijn en het opbouwen van verantwoordelijkheid bij de werknemer. Bewustzijn wil zeggen dat je jezelf ontdekt: je wordt je bewust van wat je doet, denkt er over na en kunt op basis van die reflectie je handelen voortdurend verbeteren. Een coach stelt zodanig vragen aan de gecoachte, waardoor zijn 'denken' over zijn taken gestimuleerd wordt. De coach tracht om de gecoachte eens van uit een andere hoek, of van bovenaf naar zichzelf en naar zijn werk te laten kijken. Hieruit kunnen vervolgens lessen getrokken worden.

competent

Deskundig, bekwaam, capabel.

competentie

Competenties zijn ontwikkelbare vermogens van mensen om in voorkomende situaties op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te bereiken. Competenties zijn samengesteld van karakter, verwijzen naar onderliggende vaardigheids-, kennis- en houdingsdomeinen en worden in een context toegepast en ontwikkeld. De inhoud van competenties kent verschillende dimensies. Het zijn: de vakmatig-methodische dimensie (VM), de bestuurlijk-organisatorische en strategische dimensie (BOS), de sociaal communicatieve dimensie (SC) en de ontwikkelingsgerichte dimensie. Een nadere toelichting is in de begrippenlijst te vinden onder de eerste letter van afkorting. Zie ook: - Beroepscompetentie -Burgerschapcompetentie -Leercompetentie



competentieprofiel

Een competentieprofiel is een lijst van alle competenties die iemand nodig heeft om de functie waarvoor het profiel is opgesteld, uit te voeren. Om deze lijst samen te stellen maakt men gebruik van de competenties die in het competentiemodel van de onderneming al werden omschreven. Men kan die lijst ruwweg op twee manieren opstellen. De eerste manier is een lijst te maken van 'minimumcompetenties': alle competenties waarover iemand minstens moet beschikken om de functie te kunnen uitoefenen. De andere, meer Amerikaanse, manier is een lijst van 'succescompetenties' op te stellen. Dat is een lijst van

de competenties waarover andere erg succesvolle functievervullers beschikken. Zo'n lijst geeft dus weer welke competenties je moet hebben om je job erg succesvol te vervullen. Het competentieprofiel is pas een bruikbaar instrument voor het personeelsbeleid wanneer de competenties ook vertaald worden naar waarneembaar gedrag. Daarom dat het profiel ook een lijst van indicatoren bevat. Zo'n indicator geeft aan welk gedrag een bepaalde competentie weerspiegelt. Wanneer een profiel bijvoorbeeld gebruikt wordt tijdens een evaluatie, dan kan nagegaan worden of de werknemer alle handelingen uit de indicatoren kan uitvoeren. Wanneer dat het geval is besluit men dat de werknemer over de bewuste competentie beschikt.

evaluatie

Een evaluatie is een beoordeling van het functioneren en de werkprestaties van een werknemer gedurende een bepaalde periode in het verleden. Men gaat na in welke mate dit functioneren en deze werkprestaties voldoen aan vooraf bepaalde normen. In de mate dat de werknemer voldoet aan de normen, krijgt hij een waardeoordeel toegekend. Zo'n waardeoordeel kan variëren van 'heel goed' tot 'heel slecht'. Aan een evaluatie is vaak een gevolg gekoppeld (het al dan niet toekennen van een loonsverhoging, bonussen, overplaatsingen, ontslagen worden, ...).

feedback

'Feedback' is de Engelse vertaling van 'terugkoppeling'. Het is de commentaar of de repliek die iemand kan geven op het gedrag of een boodschap van iemand anders. Men kan feedback geven op de manier waarop iemand zijn werk uitvoert, op een brief die iemand stuurde, op de diensten die een onderneming aanbiedt, enz.... Feedback kan via verschillende kanalen verlopen. Men kan rechtstreeks met iemand praten, maar ook een brief of een email schrijven, een bericht via een website achterlaten en nog vele andere mogelijkheden. De term 'feedback' is een neutraal begrip: iemand 'commentaar' geven hoeft dus niet negatief te zijn, maar kan even goed positief of neutraal zijn. Feedback is dan ook erg belangrijk wanneer het er om gaat mensen te laten leren van en door de uitvoering van hun werk. Dit is wat men 'niet-bedoeld' of 'informeel leren' noemt. Opdat iemand iets zou leren uit de taken die hij uitvoert, is het belangrijk dat men eens nadenkt over de manier waarop men dat deed en over de resultaten van die aanpak. Dit kan vergemakkelijkt worden door van iemand feedback te krijgen over je werk. Een buitenstaander bekijkt de zaken immers altijd op een andere manier. In een werksituatie kan feedback van collega's, directe leidinggevenden of peters en coaches je iets bijbrengen over de manier waarop je je werk uitvoert. Je kan, bij wijze van spreken, naar jezelf kijken door de bril van een ander.



functie

Job, baan, betrekking. Een functie bestaat uit verschillende taken en verantwoordelijkheden.

kerncompetentie

Wanneer men spreekt over 'kerncompetenties', dan gaat het niet over een soort van competenties van individuele werknemers, maar over de kerncompetenties van een onderneming als geheel. De kerncompetentie van een onderneming is de unieke combinatie van kennis, vaardigheden, structuren, technologieën en processen in dat bedrijf, die het mogelijk maken om producten of diensten te leveren die geen enkel ander bedrijf op dezelfde manier, op dezelfde moment kan produceren. De kerncompetenties van een onderneming zijn dus die eigenschappen van dat bedrijf die het een voordeel tegenover zijn concurrenten bezorgt.

kernopgave

Een kernopgave is een kritische beroepssituatie waarmee een beroepsbeoefenaar regelmatig te maken heeft, die kenmerkend is voor het beroep en waarbij van de beroepsbeoefenaar een aanpak en een oplossing wordt verwacht. Een dergelijke situatie stelt de beroepsbeoefenaar voor keuzes, problemen, dilemma's, spanningsvelden en kansen en is daarmee complex van aard. De kernopgaven refereren aan beroepssituaties die kerntaakdoorsnijdend zijn, dan wel verwijzen naar meerdere of alle kerntaken die aangepakt moeten worden binnen een of meerdere specifieke organisatorische en sociaalcommunicatieve context(en). De kernopgaven behoren bij het beroep in zijn geheel.

kerntaak

Een set van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepsbeoefenaren wordt uitgeoefend. De kerntaken geven de kenmerkende werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar weer, zo mogelijk geordend in logische volgorde van het beroep.

Kwalificatieprofiel

De geformaliseerde en gestandaardiseerde beschrijving van de startpositie van de beginnende beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Een kwalificatieprofiel wordt bepaald en omschreven op basis van een of meer beroepscompetentieprofielen en het brondocument leren en burgerschap.

kwalificatiestructuur

De kwalificatiestructuur secundair beroepsonderwijs is een geordend en samenhangend geheel van op kerntaken, kernopgaven en competenties gebaseerde kwalificaties die voor het secundair beroepsonderwijs worden onderscheiden. Kwalificaties worden per bedrijfstak of groep van bedrijfstakken geordend.



taak

Werk dat iemand is opgelegd, arbeid die moet verricht worden. Het geheel van taken dat iemand krijgt opgelegd, vormt de functie of job.

team

'Team' is een Engelse vertaling van 'autonome werkeenheden' (zie 'autonome werkeenheden'). Een team is een groep van mensen die samen het werk uitvoeren dat aan dat team is toegewezen. Meestal zijn teams niet kleiner dan ongeveer 5 man en niet groter dan 12. Er bestaan verschillen tussen teams wat betreft hun autonomie ten opzichte van hun werkwijze, tempo en werkverdeling. Dit alles binnen de grenzen die op voorhand zijn vastgelegd, naargelang de hoeveelheid werk die het team wordt opgelegd. Teams kunnen al dan niet een verantwoordelijke (teamleider) hebben. Die verantwoordelijke kan door de leden van het team worden gekozen, of door anderen (vb. de ondernemingsleiding). De leden van een team hebben elke een functie die bestaat uit meerdere geïntegreerde taken. Het doel van werken in teams is meestal om meer flexibiliteit in de productie te hebben. Teamleden kunnen voor elkaar invallen, mekaar helpen bij problemen, enz.... Dat laat toe om problemen en moeilijkheden in de productie op te vangen.

transfer

Dit is een van de drie criteria die het niveau van de kwalificatie bepalen. Het geeft de mate aan waarin (kennis en) beroepsvaardigheden in andere (beroepsmatige) situaties toegepast kunnen worden. Beroepsbeoefenaren beschikken over kennis en vaardigheden die functie- en beroepsspecifiek zijn, maar ook over kennis en vaardigheden die meer beroepsonafhankelijk zijn. De verwachting is dat functiespecifieke vaardigheden geen of weinig transfer tot gevolg hebben en dat beroepsonafhankelijke vaardigheden in een breder vaardigheidsgebied toepasbaar zijn. De andere twee criteria zijn complexiteit en verantwoordelijkheid.

vaardigheden

zie "competentie"

verantwoordelijkheid

Dit is een van de drie criteria die het niveau van de kwalificatie bepalen. Het geeft de mate aan waarin beroepsbeoefenaren aanspreekbaar zijn op hun (beroepsmatig) handelen en op de gevolgen daarvan voor het (beroepsmatig) handelen door anderen. Van de beroepsbeoefenaar wordt geëist dat hij/zij de beroepsmatige handelingen met zorg en toewijding uitvoert en daarover verantwoording kan afleggen. De verantwoordelijkheid kan beperkt zijn tot het functioneren binnen het eigen takenpakket, maar kan zich ook uitstrekken tot (het werk van) anderen. De andere twee criteria zijn complexiteit en transfer.



werkomgeving

Je werkomgeving heeft een invloed op je functioneren en je werkprestaties. Deze werkomgeving is zeer uitgebreid: (1) de sociale verhoudingen (je relatie met collega's, met je oversten, met klanten, met leveranciers, ...), (2) het werkmateriaal (kwaliteit van machines waarmee je moet werken, beschikbaar materiaal, ...), en (3) de omgevingsfactoren (inrichting van je werkplek, verlichting, mate van lawaai, temperatuur, ventilatie, ...).

werkplek

Een werkplek is, heel simpel uitgedrukt, de plaats waar iemand zijn arbeidstaken uitvoert. dat kan een plaats in een productieafdeling, of aan een bureau zijn, maar het kan ook een variabele plaats zijn (bijvoorbeeld bij een vertegenwoordiger of een installateur). Een werkplek moet uiteraard voldoen aan de vereisten qua veiligheid en ergonomie. Daarnaast kan een werkplek ook een bron van leermogelijkheden zijn. De job aids, sociale contacten en het werk zelf kunnen een werknemer toelaten om allerlei competenties te ontwikkelen.



literatuurlijst

BIJLAGE 3

BIJ HET

Beroepscompetentieprofiel buitensportinstructeur



Geraadpleegde literatuur

1. beroepscompetentieprofiel allround recreatiemedewerker
2. "eindrapportage Witte vlekken onderzoek Bereopscompetentieprofielen" van het onderwijscentrum voor Toerisme & Reizen (april 2002)
3. format beroepscompetentieprofiel (colo 31 mei 2002)
4. kwalificatiestructuur Sport en Bewegen SB 2002, OVDB
5. beroepenstructuur Sport en Bewegen, NIWZ 2000
6. ontwikkelingsplan kwalificatiestructuur colo mei 2002
7. kwalificatieprofiel Sport en Bewegen 3
8. beroepscompetentieprofielen sportmanager 1 & 2
9. beroepscompetentieprofiel leidinggevend medewerker recreatie (maart 04; versie 10)
10. normen voor het werken met deskundige instructeurs (30 november 2002)
11. 'samen werken aan leren ' (colo)
12. CAO verblijfsrecreatie
13. eindrapport onderzoek: "sportopleidingen en aansluiting op de buitensportbranche" 2004
14. rapport "*profijt van het Opleidingsbeleid*" 2005
15. VeBON Inventarisatie personeel en opleiding; 2003

Geraadpleegde sites

1. www.hanzehogeschool.nl
2. www.colo.nl
3. www.ovdb.nl
4. www.sport.nl
5. www.cios.nl
6. www.leerplek.be
7. www.kennisnet.nl