

Receptionist hotel

FF18 Horeca, retail en gastvrijheid · ISCO-08 4224 · CBS 0433 Klantenservice medewerkers en receptionisten · senioriteit medior · Ook bekend als: Front office medewerker, Hotel receptionist, Front desk medewerker, Receptie hotel

Verzorgt in- en uitchecken van gasten, beheert reserveringen en betalingen en is het centrale aanspreekpunt voor vragen tijdens het verblijf.

De receptionist hotel is het eerste en laatste contactmoment van een gast en beheert daarnaast reserveringssystemen, kassa en sleutelbeheer. Anders dan een gastheer of gastvrouw in de horeca werkt hij met een boekingssysteem en vaak meertalig, over een langer verblijf van de gast. Selectie loopt in de praktijk vast op representativiteit die los wordt getoetst van rekenvaardigheid en systeemkennis, terwijl een foutieve kassa-afsluiting direct financiële gevolgen heeft.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 10 te meten competenties · 3 knockout-skills · zwaartepunt: Vakinhoudelijke kennisdomeinen 25%, Communicatie en beïnvloeding 22%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 17%

1 Te meten competenties

Dit zijn de gedrags- en capaciteitsconstructen in dit profiel. Per competentie staat erbij met welke hrmforce-vragenlijst je die meet.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragsanker op streefniveau
Klantgerichtheid Competentie (50-framework): Klantgerichtheid Knockout	 N3	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	360 feedback	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.
Omgaan met werkdruk Competentie (50-framework): Stressbestendigheid	 N3	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey	Structureerd interview	Schraapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en bespreekt de gevolgen met opdrachtgevers.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Professionele houding en representativiteit Competentie (50-framework): Organisatiesensitiviteit		360 Feedback, Competency Check	Praktijkobservatie	Vertegenwoordigt het team bij klanten en externe partijen, kiest passend taalgebruik en spreekt collega's aan op ongepast gedrag.
Discipline en afspraken nakomen Competentie (50-framework): Discipline		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.
Improviseren binnen kaders Competentie (50-framework): Creativiteit		Competency Check, 360 Feedback	Situational Judgement Test	Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.
Fysieke kracht en belastbaarheid Competentie (50-framework): Energie		Werkproef	Werkproef	Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.
Tempo vasthouden in repetitief werk Competentie (50-framework): Discipline		Big Fifty, Werkproef	Werkproef	Houdt het tempo een hele dienst vast, bouwt eigen ritme en korte herstelmomenten in en blijft binnen de kwaliteitsnorm.
Veiligheidsbewustzijn Competentie (50-framework): Discipline		Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Competentie (50-framework): Nauwkeurigheid		Big Fifty, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Commercieel vermogen Competentie (50-framework): Commercieel vermogen		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Assessment center	Meldt bij de accountmanager welke wens van een klant tot een extra opdracht kan leiden.

2 Volledig skillprofiel

Alle skills van dit profiel, op gewicht gesorteerd. Het gedragsanker onder elke skill hoort bij het streefniveau.

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Klantgerichtheid Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	 N3	5	ja	360 feedback	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Gastvrijheidsverlening Speelt zelfstandig in op wensen en klachten van gasten, adviseert over het aanbod en herstelt de beleving na een fout.	 N3	5	ja	Praktijkobservatie	Werkproef, Competency Check
K	Voedselveiligheid en hygiëncode toepassen Beoordeelt zelfstandig risico's in bereiding en opslag, grijpt in bij afwijkingen en herstelt de oorzaak in het proces.	 N3	5	ja	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
K	Engels taalvaardigheid beroepsniveau Leidt Engelstalig overleg met klanten, schrijft heldere berichten en rapporten op niveau B2 en vraagt na bij twijfel.	 N4	4	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Kassa en betaalverwerking Sluit zelfstandig de kassa af, verklaart kasverschillen en handelt retouren en kortingen binnen de eigen bevoegdheid af.	 N4	4	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	samenwerken in teams Verdeelt met collega's het werk, deelt ongevraagd informatie die anderen nodig hebben en past de eigen planning aan op teamdoelen.	 N3	4	nee	360 feedback	Big Fifty, 360 Feedback, Competency Check
G	Omgaan met werkdruk Schraapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en bespreekt de gevolgen met opdrachtgevers.	 N3	4	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey
G	Professionele houding en representativiteit Vertegenwoordigt het team bij klanten en externe partijen, kiest passend taalgebruik en spreekt collega's aan op ongepast gedrag.	 N3	4	nee	Praktijkobservatie	360 Feedback, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden Plant het eigen werk over wisselende diensten, verdeelt taken naar het dagdeel waarin ze het beste passen en ruilt zorgvuldig.	 N3	4	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Structureerd interview
V	Helder mondeling uitdrukken Bouwt zonder voorbereiding een mondelinge uitleg op in kern, toelichting en vervolgstap en past het tempo aan de luisteraar aan.	 N3	3	nee	Assessment center	Communicatiestijlen, Competency Check
V	Klachtbehandeling Kalmeert een boze klant, scheidt emotie van feiten en biedt binnen het eigen mandaat een oplossing met een termijn.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Werkproef
V	Servicegesprekken en telefonie Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Communicatiestijlen
V	de-escaleren en grenzen stellen Benoemt bij ongewenst gedrag welke grens wordt overschreden, welk gevolg dat heeft en beëindigt het gesprek wanneer dat nodig is.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Discipline en afspraken nakomen Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.	 N3	3	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
G	Improviseren binnen kaders Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Competency Check, 360 Feedback
V	Winkelvloer en presentatie beheren Past zelfstandig de presentatie aan bij acties en verkoopcijfers en verdeelt het werk op de vloer over de dienst.	 N3	3	nee	Praktijkobservatie	Werkproef, Competency Check
A	Fysieke kracht en belastbaarheid Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef
G	Tempo vasthouden in repetitief werk Houdt het tempo een hele dienst vast, bouwt eigen ritme en korte herstelmomenten in en blijft binnen de kwaliteitsnorm.	 N3	3	nee	Werkproef	Big Fifty, Werkproef

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Veiligheidsbewustzijn Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
G	Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.	 N2	3	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback
G	Commercieel vermogen Meldt bij de accountmanager welke wens van een klant tot een extra opdracht kan leiden.	 N2	3	nee	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Voorraad en derving beheersen Registreert afgeschreven producten volgens procedure en meldt opvallende verliezen aan de leidinggevende.	 N2	3	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Begeleiden op de werkvloer Werkt naast een nieuwe collega, wijst op afwijkingen in de handeling en meldt de voortgang aan de praktijkopleider.	 N2	2	nee	Praktijkobservatie	360 Feedback, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Werken met digitale apparaten en applicaties Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.	 N2	2	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Evenement en banqueting uitvoeren Zet de zaal op volgens het draaiboek en meldt afwijkingen in aantallen of wensen bij de gastheer.	 N2	1	nee	Werkproef	Werkproef, Competency Check

3 Niveaus per senioriteit

Hetzelfde profiel, met de senioriteitsbijstelling van de functiefamilie toegepast. De streefniveaus zijn begrensd op 1 tot 5.

Skill	junior	medior
Klantgerichtheid	N2	N3
Gastvrijheidsverlening	N2	N3
Voedselveiligheid en hygiënecode toepassen	N2	N3
Engels taalvaardigheid beroepsniveau	N4	N4
Kassa en betaalverwerking	N4	N4
samenwerken in teams	N2	N3
Omgaan met werkdruk	N2	N3
Professionele houding en representativiteit	N2	N3
Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden	N2	N3
Helder mondeling uitdrukken	N2	N3
Klachtbehandeling	N2	N3
Servicegesprekken en telefonie	N2	N3
de-escaleren en grenzen stellen	N2	N3
Discipline en afspraken nakomen	N2	N3
Improviseren binnen kaders	N2	N3
Winkelvloer en presentatie beheren	N2	N3
Fysieke kracht en belastbaarheid	N2	N3
Tempo vasthouden in repetitief werk	N2	N3
Veiligheidsbewustzijn	N2	N3
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail	N1	N2
Commercieel vermogen	N1	N2
Voorraad en derving beheersen	N1	N2
Begeleiden op de werkvloer	N1	N2
Werken met digitale apparaten en applicaties	N1	N2
Evenement en banqueting uitvoeren	N1	N2

4 De niveauschaal

Niveau	Label	Autonomie	Complexiteit	Bereik	Kennisdiepte
N1	Begeleid	werkt onder toezicht en volgt instructie	routinematig, een variabele tegelijk	eigen taak	basisbegrip, kent de termen
N2	Toepassend	werkt zelfstandig binnen vastgestelde kaders	bekende situaties met beperkte variatie	eigen rol	werkkennis, past standaardaanpak toe
N3	Zelfstandig	stelt de eigen aanpak vast en vraagt zelf om input	meerdere variabelen, enige ambiguïteit	eigen team of proces	grondige kennis, weegt alternatieven
N4	Sturend	geeft anderen richting en beslist over de aanpak	complex, met tegenstrijdige belangen	meerdere teams of een afdeling	diepgaande kennis, adviseert anderen
N5	Toonaangevend	zet de standaard en het beleid	strategisch, met hoge onzekerheid	organisatie, keten of vakgebied	autoriteit, ontwikkelt het vakgebied

5 Gedragsankers per skill

Ankers staan op N1, N3 en N5. N2 en N4 zijn bewust niet geankerd: beoordelaars plaatsen die daartussen, conform de O*NET-conventie.

Skill	N1	N3	N5
Klantgerichtheid Handelen vanuit de vraag en het belang van de klant, afspraken nakomen en het eigen werk zichtbaar richten op bruikbaarheid voor die klant.	Reageert binnen de afgesproken termijn op klantvragen en verwijst door wanneer het antwoord buiten de eigen taak valt.	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	Vertaalt klantsignalen naar aanpassing van dienstverlening en beleid en houdt de organisatie verantwoordelijk voor de beloofde klantervaring.
Gastvrijheidsverlening Ontvangt en bedient gasten, herkent hun wensen, adviseert over het aanbod en handelt klachten ter plekke op passende wijze af.	Ontvangt gasten volgens de huisstijl, neemt de bestelling op en legt vragen over het aanbod voor aan een collega.	Speelt zelfstandig in op wensen en klachten van gasten, adviseert over het aanbod en herstelt de beleving na een fout.	Bepaalt de gastvrijheidsstandaard van de organisatie, meet de gastbeleving en traint medewerkers op de vastgestelde servicenormen.
Voedselveiligheid en hygiënecode toepassen Past de regels voor hygiëne, temperatuurbeheersing en houdbaarheid toe bij bereiding en opslag van voedsel en legt de controles vast.	Registreert temperaturen volgens de hygiënecode en meldt afwijkingen direct bij de verantwoordelijke.	Beoordeelt zelfstandig risico's in bereiding en opslag, grijpt in bij afwijkingen en herstelt de oorzaak in het proces.	Stelt het hygiëneplan van de organisatie op, verantwoordt dat bij inspectie en leidt medewerkers op in de werkwijze.

Skill	N1	N3	N5
Engels taalvaardigheid beroepsniveau Het Engels in woord en schrift gebruiken in werksituaties op een niveau van het Europees Referentiekader dat de functie vraagt.	Wisselt korte berichten uit en volgt eenvoudige Engelse gesprekken op niveau A2 tot B1 met hulp van een woordenboek.	Leidt Engelstalig overleg met klanten, schrijft heldere berichten en rapporten op niveau B2 en vraagt na bij twijfel.	Onderhandelt en publiceert in het Engels op niveau C1 tot C2 en toetst vertalingen van anderen op toon en betekenis.
Kassa en betaalverwerking Verwerkt betalingen aan kassa of pinautomaat, geeft bonnen en retouren correct af en sluit de kassa aan het eind van de dienst af.	Verwerkt contante en pinbetalingen volgens instructie en legt afwijkingen in de kassa voor aan de leidinggevende.	Sluit zelfstandig de kassa af, verklaart kasverschillen en handelt retouren en kortingen binnen de eigen bevoegdheid af.	Stelt de kassa- en betaalprocedures voor alle vestigingen vast, beperkt het kasrisico en toetst de naleving met steekproeven.
samenwerken in teams Bijdragen aan het resultaat van een team door taken te verdelen, informatie te delen, afspraken na te komen en collega's te betrekken bij het werk.	Voert de eigen taak binnen het team uit volgens afspraak en meldt bij de teamleider wanneer iets niet lukt.	Verdeelt met collega's het werk, deelt ongevroegd informatie die anderen nodig hebben en past de eigen planning aan op teamdoelen.	Ontwerpt samenwerkingsafspraken voor meerdere teams in de organisatie, evalueert die op resultaat en stelt ze bij op basis van gegevens.
Omgaan met werkdruk Houdt bij een oplopende hoeveelheid werk het overzicht, maakt keuzes in wat wel en niet doorgaat en legt de gevolgen van die keuzes voor.	Geeft aan de begeleider door dat het werk niet binnen de tijd past en volgt de gemaakte keuze.	Schraapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en bespreekt de gevolgen met opdrachtgevers.	Herverdeelt werk en capaciteit over afdelingen bij structurele overbelasting en stelt normen vast voor houdbare werkverdeling.
Professionele houding en representativiteit Gedraagt zich in contact met klanten, collega's en externe partijen volgens de omgangsvormen en kledingnormen van de organisatie, ook buiten de eigen werkplek.	Volgt de huisregels voor omgang, taalgebruik en kleding en vraagt bij twijfel de begeleider om uitleg.	Vertegenwoordigt het team bij klanten en externe partijen, kiest passend taalgebruik en spreekt collega's aan op ongepast gedrag.	Vertegenwoordigt de organisatie in het publieke domein en stelt de gedragsnormen vast die daarbij worden gehanteerd.
Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden Organiseert het eigen werk rond wisselende diensten en onregelmatige tijden, houdt de overdracht sluitend en stemt planning en beschikbaarheid met het team af.	Werkt volgens het rooster, is op tijd aanwezig en draagt aan het einde van de dienst de lopende zaken over.	Plant het eigen werk over wisselende diensten, verdeelt taken naar het dagdeel waarin ze het beste passen en ruilt zorgvuldig.	Ontwerpt roostermodellen voor de organisatie, weegt continuïteit tegen werkbaarheid en maakt afspraken met team en vertegenwoordiging.

Skill	N1	N3	N5
Helder mondeling uitdrukken Boodschappen in gesproken taal zo formuleren dat de kern, de opbouw en de gevraagde actie voor de luisteraar direct duidelijk zijn.	Vertelt in eigen woorden wat is afgesproken en herhaalt de kern van de instructie ter controle.	Bouwt zonder voorbereiding een mondelinge uitleg op in kern, toelichting en vervolgstap en past het tempo aan de luisteraar aan.	Stelt organisatiebreed de norm voor mondelinge helderheid vast, bespreekt complexe strategische keuzes begrijpelijk en coacht anderen op hun woordkeus.
Klachtbehandeling Een klacht opnemen, de oorzaak achterhalen en tot een oplossing komen die de klant accepteert en die herhaling van de fout voorkomt.	Neemt een klacht volledig op in het systeem, biedt excuses aan en draagt het dossier over volgens de procedure.	Kalmeert een boze klant, scheidt emotie van feiten en biedt binnen het eigen mandaat een oplossing met een termijn.	Behandelt geëscaleerde zaken met juridische of publicitaire risico's en gebruikt klachtanalyses om processen structureel aan te passen.
Servicegesprekken en telefonie Klantcontacten via telefoon en chat afhandelen met een vaste opbouw, een gecontroleerde uitvraag en een afsluiting met een concrete afspraak.	Meldt zich volgens het script, registreert de vraag in het systeem en verbindt door naar de juiste collega.	Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	Ontwerpt gespreksmodellen en kwaliteitsnormen voor het klantcontactcentrum en beoordeelt opnames om coaching en systeemkeuzes te onderbouwen.
de-escaleren en grenzen stellen Oplopende spanning of ongewenst gedrag afremmen door rustig te blijven, de grens duidelijk te benoemen en het gesprek te sturen of te beëindigen.	Blijft bij een boze reactie rustig, laat de ander uitspreken en schakelt een collega of leidinggevende in.	Benoemt bij ongewenst gedrag welke grens wordt overschreden, welk gevolg dat heeft en beëindigt het gesprek wanneer dat nodig is.	Stelt organisatiebrede afspraken vast over grensoverschrijdend gedrag, richt opvang en opvolging in en houdt leidinggevend aan die lijn.
Discipline en afspraken nakomen Houdt zich aan gemaakte afspraken, procedures en toezeggingen, ook zonder controle, en meldt tijdig wanneer een afspraak niet haalbaar blijkt.	Komt op de afgesproken tijd met het afgesproken werk en meldt vertraging bij de begeleider.	Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.	Legt de norm voor betrouwbaar nakomen vast in werkafspraken en spreekt op elk niveau aan wie die norm structureel laat lopen.
Improviseren binnen kaders Bedenkt bij een onverwachte situatie ter plekke een werkbare oplossing die binnen de geldende regels, veiligheidseisen en afspraken blijft.	Meldt een onverwachte situatie direct en voert de oplossing uit die de begeleider aanreikt.	Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.	Bepaalt hoeveel ruimte voor improvisatie in de organisatie is toegestaan en legt vast welke kaders nooit worden verlaten.
Winkelvloer en presentatie beheren Richt de winkelvloer in volgens presentatierichtlijnen, houdt schappen gevuld en ordelijk en past de presentatie aan bij acties en seizoenen.	Vult schappen aan volgens het schappenplan en houdt de vloer schoon en toegankelijk voor klanten.	Past zelfstandig de presentatie aan bij acties en verkoopcijfers en verdeelt het werk op de vloer over de dienst.	Bepaalt de presentatieformule voor de winkels, toetst de uitvoering per vestiging en verbetert die op basis van verkoopdata.

Skill	N1	N3	N5
Fysieke kracht en belastbaarheid Brengt in het werk de kracht en het uithoudingsvermogen op die nodig zijn om lasten te tillen, te dragen en te verplaatsen gedurende een werkdag.	Tilt en draagt met de voorgeschreven techniek lichte lasten over korte afstand binnen de eigen taak.	Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.	Bepaalt voor het hele proces hoe zwaar werk wordt verdeeld en welke hulpmiddelen de norm zijn, en onderbouwt die keuze.
Tempo vasthouden in repetitief werk Houdt bij steeds terugkerende handelingen een constant tempo en een constante kwaliteit aan gedurende de hele dienst en verdeelt de inspanning over de tijd.	Werkt de toegewezen reeks handelingen op het aangegeven tempo af en meldt het wanneer achterstand ontstaat.	Houdt het tempo een hele dienst vast, bouwt eigen ritme en korte herstelmomenten in en blijft binnen de kwaliteitsnorm.	Bepaalt haalbare temponormen voor het team en richt het werk zo in dat kwaliteit bij hoge output behouden blijft.
Veiligheidsbewustzijn Let tijdens het werk voortdurend op onveilige situaties en handelingen, spreekt anderen daarop aan en kiest ook onder tijdsdruk de veilige werkwijze.	Volgt de veiligheidsregels van de werkplek en vraagt na bij twijfel over een handeling.	Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.	Zet de veiligheidsnorm voor de organisatie, maakt veiligheid bespreekbaar op elk niveau en stuurt op gedrag en cultuur.
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Werkt zorgvuldig, controleert het eigen werk op fouten en houdt zich aan afspraken over volledigheid en juistheid van gegevens.	Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.	Bouwt in het eigen proces controlemomenten in, houdt fouten bij en voorkomt herhaling door de werkwijze aan te passen.	Stelt de normen voor volledigheid en juistheid vast, laat steekproeven uitvoeren en spreekt teams aan op structurele slordigheid.
Commercieel vermogen Ziet in contacten met klanten en markt de mogelijkheden voor omzet en marge, en handelt daar gericht naar met aanbod en afspraken.	Meldt bij de accountmanager welke wens van een klant tot een extra opdracht kan leiden.	Besprekt uit eigen beweging aanvullende diensten bij bestaande klanten en legt de omzetkans vast in het klantdossier.	Stelt de commerciële koers voor de organisatie vast, kiest welke markten worden bewerkt en verantwoordt die keuzes aan de directie.
Voorraad en derving beheersen Bestelt en registreert voorraad in winkel of keuken, beperkt bederf en breuk en verklaart verschillen tussen verwachte en werkelijke voorraad.	Registreert afgeschreven producten volgens procedure en meldt opvallende verliezen aan de leidinggevende.	Analyseert zelfstandig de dervingcijfers per productgroep, past bestelhoeveelheden aan en spreekt collega's aan op verspilling.	Stelt dervingnormen en bestelrichtlijnen voor alle vestigingen vast en stuurt op een meetbare verlaging van verspilling.
Begeleiden op de werkvloer Begeleidt een collega of leerling tijdens het echte werk, geeft gerichte feedback op wat is gezien en bouwt de zelfstandigheid stap voor stap uit.	Werkt naast een nieuwe collega, wijst op afwijkingen in de handeling en meldt de voortgang aan de praktijkopleider.	Stemt met de begeleide af welke taken zelfstandig gaan, observeert gericht en bespreekt na het werk twee concrete leerpunten.	Richt de praktijkbegeleiding voor de organisatie in, leidt begeleiders op en houdt de kwaliteit van hun begeleiding in beeld.

Skill	N1	N3	N5
Werken met digitale apparaten en applicaties Gebruikt computers, mobiele apparaten en standaardapplicaties om werktaken uit te voeren, past instellingen aan en lost eenvoudige gebruiksproblemen zelf op.	Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.	Kiest zelf het passende apparaat en de passende applicatie per taak en herstelt veelvoorkomende verstoringen zonder ondersteuning.	Stelt organisatiebreed vast welke digitale werkplekvoorzieningen worden gebruikt en begeleidt de invoering ervan bij alle teams.
Evenement en banqueting uitvoeren Bereidt zaal, menu en personeelsinzet voor een groepsbijeenkomst voor, voert de uitvoering aan en past het draaiboek aan tijdens de dag.	Zet de zaal op volgens het draaiboek en meldt afwijkingen in aantallen of wensen bij de gastheer.	Voert zelfstandig een bijeenkomst uit volgens draaiboek, verdeelt de taken en lost wijzigingen in het programma ter plekke op.	Ontwikkelt het banquetingconcept en de draaiboekstandaarden en stuurt op marge en gastbeleving bij grote evenementen.

6 Meetmethoden en validiteit

De validiteiten zijn de gecorrigeerde meta-analytische schattingen van Sackett, Zhang, Berry en Lievens (2022) in het Journal of Applied Psychology. Die vervangen de oudere cijfers van Schmidt en Hunter (1998). De spreiding is even belangrijk als het gemiddelde: bij een hoge SD varieert de validiteit sterk per context.

Meetmethode	rho	SD	Wat het is
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.
Werkproef	0.33	0.09	De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Competency Check	12	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
Werkproef	11	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Big Fifty	10	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
360 Feedback	8	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Kennistoets (klantspecifiek)	5	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Communicatiestijlen	2	Voorkeursstijl in communicatie
Conflictstijlen	2	Voorkeursstijl in conflictsituaties
Pulse Survey	1	Periodieke meting op team- en organisatieniveau
Structureerd interview	1	Gedragsgericht interview met vaste opzet
Mentale Weerbaarheid (4C)	1	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
15PF	1	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty

8 Hoe je dit profiel gebruikt

1. Stel het profiel vast met de leidinggevende voordat de eerste kandidaat wordt gemeten. Gewichten die je achteraf verschuift, maken de uitkomst onverdedigbaar.
2. Kies per skill de meetmethode uit kolom Meetmethode. Combineer maximaal drie methoden per kandidaat.
3. Kalibreer de beoordelaars in een sessie van twee uur met de gedragsankers uit hoofdstuk 5. Ankers zonder beoordelaarstraining leveren weinig op.
4. Vul de matchcalculator en bespreek de gaps in het ontwikkelgesprek. Type A en type G zijn selectiecriteria, geen ontwikkeldoelen van een kwartaal.

Bron: hrmforce Skills Framework 2.0, versie 2.0.0, gebouwd op 2026-09-08. Crosswalks naar ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 en de Beroepenindeling ROA-CBS 2014 editie 2025. Dit profiel is een startpunt, geen norm: stem het af op de eigen organisatie voordat je ermee selecteert.