



## 1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Informatiemedewerker**  
**Kwalificatiedossier: Frontofficemedewerker**

In de oorspronkelijke taal

## 2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)

**Certificate Senior Secondary Vocational Education**  
**Qualification: Information assistant**  
**Qualification file: Front office assistant**

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

## 3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een Informatiemedewerker zijn:

Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

- 1.1 Neemt reserveringen aan
- 1.2 Informeert en adviseert de gast/klant
- 1.3 Biedt producten en diensten aan voor verkoop
- 1.4 Treedt op als centraal aanspreekpunt
- 1.5 Handelt klachten af

Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

- 2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop
- 2.2 Voert administratieve werkzaamheden uit
- 2.3 Verzamelt informatie
- 2.4 Sluit de kassa af
- 2.5 Houdt de winkelvoorraad bij
- 2.6 Verzorgt communicatie met de markt
- 2.7 Beheert contracten en relaties

## 4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Informatiemedewerker verricht zijn werkzaamheden in bedrijven in de sector toeristische informatie. Deze sector is onderdeel van de bedrijfstak toerisme en reizen. De bedrijven waarin Informatiemedewerkers werkzaam zijn, verschillen door hun bedrijfsformule onderling van elkaar. Gedacht wordt aan VVV-kantoren, VVV/ANWB-kantoren, VVV/ANWB-Uitwinkel en ANWB-kantoren. De VVV's worden op basis van hun werkgebied ingedeeld in landelijke, provinciale en lokale kantoren.

## 5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

**Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent**

Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.

**Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt**

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

**Niveau van het diploma (nationaal of internationaal)**
**Beoordelingscore / minimumvereisten**

## \* Toelichting

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

## 5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<p>Kwalificatieniveau 3 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE</p> <p>Kenmerken: uitvoering van meer dan het eigen takenpakket. De beroepsbeoefenaar kan zich verantwoorden tegenover collega's en controleert en begeleidt de werkzaamheden van anderen. Ook het bedenken van procedures als het gaat om werkvoorbereiding hoort daarbij.</p> <p>NLQF-niveau 3 - EQF-niveau 3 - ISCED 3C</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px;">10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table>	10	uitmuntend	9	zeer goed	8	goed	7	ruim voldoende	6	voldoende	5	bijna voldoende	4	onvoldoende	3	zeer onvoldoende	2	slecht	1	zeer slecht
10	uitmuntend																				
9	zeer goed																				
8	goed																				
7	ruim voldoende																				
6	voldoende																				
5	bijna voldoende																				
4	onvoldoende																				
3	zeer onvoldoende																				
2	slecht																				
1	zeer slecht																				
<p><b>Toegang tot vervolgoopleidingen/beroepen</b></p> <p>De Informatiemedewerker kan zich binnen de recreatieve-toeristische sector ontwikkelen tot hoofd informatie, supervisor (ANWB) of leidinggevende van een vestiging. Hij kan zich ook ontwikkelen tot beheerder/kantoorhouder (VVV kantoren) of tot (plaatsvervangende) vestigingsmanager (ANWB en ATB). Hiervoor kan hij de opleiding volgen tot Hoofd informatie. Tevens kan hij op basis van scholing en ervaring horizontaal doorstromen naar de sector horeca in de functie van receptionist of binnen de reissector naar de functie van verkoper reizen.</p>	<p><b>Internationale overeenkomsten</b></p> <p>Het beroep Informatiemedewerker is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 3 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p>																				
<p><b>Juridische grondslag</b></p> <p>Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 90621</p> <p>De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2009 aangeboden.</p>																					

## 6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

<p>Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl).</p> <p>Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.</p> <p>In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.</p>	
<p><b>Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid</b></p>	<p><b>4 jaar (6400 studiebelastingsuren) (afhankelijk van de vooropleiding)</b></p>
<p><b>Toelatingseisen</b></p> <p>Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.</p>	

## 7. AANVULLENDE INFORMATIE

<p>Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door het kenniscentrum opgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a></p> <p>Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP) voor beroepskwalificaties voor Nederland: <a href="http://www.nlgrp.nl">www.nlgrp.nl</a></p> <p>SBB is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen als NRP.</p>	
---	--