

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A KERNTAAK P2-K2: WERKT MEE IN EEN LOGIESVERSTREKKEND BEDRIJF EXAMEN SHE: VOORBEREIDING (W1, W4 EN W7)

HOOFDSTUK	1	INTRODUCTIE HOSPITALITY	15
	1.1	Inleiding	15
	1.2	Doelstellingen	16
	1.3	Hospitality, gastvrijheid en hostmanship	17
	1.4	Kennismaken met de hospitalitybranche	19
	1.5	Aanspreekpunten voor gasten: persoonlijk en online	20
	1.6	Begrippen	21
HOOFDSTUK	2	INDELEN VAN HOTELS	23
	2.1	Inleiding	23
	2.2	Doelstellingen	23
	2.3	Hotels indelen op basis van eigendom	24
	2.4	Hotel indelen op basis van gasten	30
	2.5	Hotels indelen op basis van kwaliteitsniveau	33
	2.6	Begrippen	34
HOOFDSTUK	3	ORGANISATIESTRUCTUREN VAN LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	35
	3.1	Inleiding	35
	3.2	Doelstellingen	35
	3.3	Organogram	36
	3.4	Management team	37
	3.5	Operationele afdelingen (front of the house)	39
	3.6	Niet-operationele afdelingen (back of the house)	44
	3.7	Begrippen	47
HOOFDSTUK	4	TRENDS EN ONTWIKKELINGEN: VOORUITKIJKEN, KANSEN EN KEUZES	49
	4.1	Inleiding	49
	4.2	Doelstellingen	50
	4.3	Trends en ontwikkelingen	50
	4.4	Duurzaam ondernemen	55
	4.5	Margestrategie	62
	4.6	Begrippen	65
HOOFDSTUK	5	SAMENSTELLEN VAN ARRANGEMENTEN/PACKAGES	67
	5.1	Inleiding	67
	5.2	Doelstellingen	67
	5.3	Soorten arrangementen	68
	5.4	Samenstellen van vraaggestuurde arrangementen	70
	5.5	Samenstellen van aanbodgestuurde arrangementen	80
	5.6	Prijsafspraken en kortingsregelingen	86
	5.7	Soorten contracten	90
	5.8	Commissieafspraken en -modellen	94
	5.9	Begrippen	94
HOOFDSTUK	6	BEPALEN VAN KAMER- EN VERGADERPRIJZEN	95
	6.1	Inleiding	95
	6.2	Doelstellingen	95
	6.3	Kostprijscalculatie	96

	6.4	Bepalen commerciële verkoopprijs	104
	6.5	Het definitief prijzen van een hotelkamer	109
	6.6	Begrippen	112
HOOFDSTUK	7	DE GUEST JOURNEY	113
	7.1	Inleiding	113
	7.2	Doelstellingen	114
	7.3	Pre-stay	114
	7.4	Hotel-stay	116
	7.5	Post-stay	117
	7.6	Begrippen	118
HOOFDSTUK	8	DISTRIBUTIEMIX VAN EEN HOTEL	119
	8.1	Inleiding	119
	8.2	Doelstellingen	119
	8.3	Typen gasten en boekingskanalen	119
	8.4	Begrippen	126
HOOFDSTUK	9	PROMOTIE-INSTRUMENTEN	127
	9.1.	Inleiding	127
	9.2	Doelstellingen	127
	9.3	Huisstijl in communicatie	127
	9.4	De website	130
	9.5	SEO (Search Engine Optimization)	133
	9.6	SEA (Search Engine Advertising)	133
	9.7	Social media	134
	9.8	Aftersales en reviews	137
	9.9	Nieuwsbrief	143
	9.10	Beurzen	145
	9.11	Relatiedagen/activiteiten	147
	9.12	Promotiewerkzaamheden op hoofdkantoor of in hotel	148
	9.13	Begrippen	149
HOOFDSTUK	10	HET BOOKINGOFFICE	151
	10.1	Inleiding	151
	10.2	Doelstellingen	152
	10.3	Kamerreserveringen	152
	10.4	Tarieven en voorwaarden	161
	10.5	Kamertypen	162
	10.6	Verzorgings- of verblijfsbasis	165
	10.7	Upselling en cross selling	167
	10.8	Telefonisch aannemen van een kamerreservering	167
	10.9	Opstellen van een offerte voor zaalreserveringen	176
	10.10	Begrippen	181
HOOFDSTUK	11	SAFETY & SECURITY	183
	11.1	Inleiding	183
	11.2	Doelstellingen	183
	11.3	Beschermen van mensen en eigendommen	184
	11.4	Sociale hygiëne	185
	11.5	Diefstal	192
	11.6	Brand	194
	11.7	EHBO	199
	11.8	Ontruimingsplan	202
	11.9	Overval	203
	11.10	Begrippen	206

DEEL B**KERNTAAK P2-K2: WERKT MEE IN EEN LOGIESVERSTREKKEND BEDRIJF
EXAMEN SHE: UITVOERING (W2, W3 EN W5)**

HOOFDSTUK	12	HET FRONTOFFICE	209
	12.1	Inleiding	209
	12.2	Doelstellingen	210
	12.3	Funcities van het frontoffice	211
	12.4	Werken in shifts	212
	12.5	Shiftoverdracht	212
	12.6	Hospitaliy en service	214
	12.7	Etiquette	217
	12.8	Gasten: gedragsstijlen, culturen en religies	220
	12.9	Begrippen	228
HOOFDSTUK	13	INCHECKEN VAN GASTEN	229
	13.1	Inleiding	229
	13.2	Doelstellingen	229
	13.3	Check-in procedure	230
	13.4	Bijzondere situaties bij check-in	237
	13.5	Group check-in	239
	13.6	Walk-in gasten	240
	13.7	Begrippen	242
HOOFDSTUK	14	HOSPITALITY TIJDENS HET VERBLIJF	243
	14.1	Inleiding	243
	14.2	Doelstellingen	243
	14.3	Gratis services	244
	14.4	Informatie verstrekken	245
	14.5	Problemen en klachten oplossen	246
	14.6	Begrippen	250
HOOFDSTUK	15	UITCHECKEN VAN GASTEN	251
	15.1	Inleiding	251
	15.2	Doelstellingen	251
	15.3	Check-out procedure	252
	15.4	Bijzondere situaties bij check-out	254
	15.5	Vergelijking bedragen F&B en receptie	254
	15.6	Kasafracht	255
	15.7	Night auditor	256
	15.8	Begrippen	258
HOOFDSTUK	16	HOUSEKEEPING & MAINTENANCE	259
	16.1	Inleiding	259
	16.2	Doelstellingen	259
	16.3	Tevreden gasten	259
	16.4	Inspectie en controle van de kamers	260
	16.5	Het schoonmaakplan	262
	16.6	Begrippen	266

DEEL C	KERNTAAK P2-K2: WERKT MEE IN EEN LOGIESVERSTREKKEND BEDRIJF EXAMEN SHE: AFSLUITING (W6)		
HOOFDSTUK	17	NIGHT AUDIT RAPPORTAGES	269
	17.1	Inleiding	269
	17.2	Doelstellingen	269
	17.3	Overzicht night audit rapportages	270
	17.4	Night audit rapportages: begrippen en berekeningen	271
	17.5	Night audit rapportages	277
	17.6	Begrippen	280
DEEL D	KERNTAAK P2-K2: WERKT MEE IN EEN LOGIESVERSTREKKEND BEDRIJF (VOORBEREIDING OP) EXAMEN SHE		
PRAKTIJKOPDRACHT		PROFIELTAAK P2-K2, WERKT MEE IN EEN LOGIES- VERSTREKKEND BEDRIJF	283
BIJLAGE	1	VERDIEPING: YIELD & REVENUE MANAGEMENT	291