

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	INTRODUCTIE HOSPITALITY	13
	1.1	Inleiding	13
	1.2	Doelstellingen	14
	1.3	Hospitality, gastvrijheid en hostmanship	15
	1.4	Kennismaken met de hospitalitybranche	17
	1.5	Aanspreekpunten voor gasten: persoonlijk en online	18
	1.6	Begrippen	19
HOOFDSTUK	2	HET FRONTOFFICE	21
	2.1	Inleiding	21
	2.2	Doelstellingen	22
	2.3	Functies van het frontoffice	23
	2.4	Werken in shifts	24
	2.5	Shiftoverdracht	24
	2.6	Hospitaliy en service	26
	2.7	Etiquette	29
	2.8	Gasten: gedragsstijlen, culturen en religies	32
	2.9	Begrippen	40
HOOFDSTUK	3	INDELEN VAN HOTELS	41
	3.1	Inleiding	41
	3.2	Doelstellingen	41
	3.3	Hotels indelen op basis van eigendom	42
	3.4	Hotel indelen op basis van gasten	48
	3.5	Hotels indelen op basis van kwaliteitsniveau	51
	3.6	Begrippen	52
HOOFDSTUK	4	ORGANISATIESTRUCTUREN VAN LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	53
	4.1	Inleiding	53
	4.2	Doelstellingen	53
	4.3	Organogram	54
	4.4	Management team	55
	4.5	Operationele afdelingen (front of the house)	57
	4.6	Niet-operationele afdelingen (back of the house)	62
	4.7	Begrippen	65
HOOFDSTUK	5	DE GUEST JOURNEY	67
	5.1	Inleiding	67
	5.2	Doelstellingen	68
	5.3	Pre-stay	68
	5.4	Hotel-stay	70
	5.5	Post-stay	71
	5.6	Begrippen	72
HOOFDSTUK	6	DISTRIBUTIEMIX VAN EEN HOTEL	73
	6.1	Inleiding	73
	6.2	Doelstellingen	73
	6.3	Typen gasten en boekingskanalen	73
	6.4	Begrippen	80

HOOFDSTUK	7	HET BOOKINGOFFICE	81
	7.1	Inleiding	81
	7.2	Doelstellingen	82
	7.3	Kamerreserveringen	82
	7.4	Tarieven en voorwaarden	91
	7.5	Kamertypen	92
	7.6	Verzorgings- of verblijfsbasis	95
	7.7	Upselling en cross selling	97
	7.8	Telefonisch aannemen van een kamerreservering	97
	7.9	Opstellen van een offerte voor zaalreserveringen	106
	7.10	Begrippen	111
HOOFDSTUK	8	HOUSEKEEPING & MAINTENANCE	113
	8.1	Inleiding	113
	8.2	Doelstellingen	113
	8.3	Tevreden gasten	113
	8.4	Inspectie en controle van de kamers	114
	8.5	Het schoonmaakplan	116
	8.6	Begrippen	120
HOOFDSTUK	9	INCHECKEN VAN GASTEN	121
	9.1	Inleiding	121
	9.2	Doelstellingen	121
	9.3	Check-in procedure	122
	9.4	Bijzondere situaties bij check-in	129
	9.5	Group check-in	131
	9.6	Walk-in gasten	132
	9.7	Begrippen	134
HOOFDSTUK	10	HOSPITALITY TIJDENS HET VERBLIJF	135
	10.1	Inleiding	135
	10.2	Doelstellingen	135
	10.3	Gratis services	136
	10.4	Informatie verstrekken	137
	10.5	Problemen en klachten oplossen	138
	10.6	Begrippen	142
HOOFDSTUK	11	UITCHECKEN VAN GASTEN	143
	11.1	Inleiding	143
	11.2	Doelstellingen	143
	11.3	Check-out procedure	144
	11.4	Bijzondere situaties bij check-out	146
	11.5	Vergelijking bedragen F&B en receptie	146
	11.6	Kasafdracht	147
	11.7	Night auditor	148
	11.8	Begrippen	150
HOOFDSTUK	12	SAFETY & SECURITY	151
	12.1	Inleiding	151
	12.2	Doelstellingen	151
	12.3	Beschermen van mensen en eigendommen	152
	12.4	Sociale hygiëne	153

	12.5	Diefstal	160
	12.6	Brand	162
	12.7	EHBO	167
	12.8	Ontruimingsplan	170
	12.9	Overval	171
	12.10	Begrippen	174
HOOFDSTUK	13	POST-STAY: AFTERSALES EN RELATIEBEHEER	175
	13.1	Inleiding	175
	13.2	Doelstellingen	175
	13.3	Gastenbinding structureel organiseren	176
	13.4	Post-stay: Relatiebeheer	177
	13.5	Guest loyalty programmes	179
	13.6	Gastdata	181
	13.7	Jouw gast als ambassadeur	186
	13.8	Samenvatting	189
	13.9	Begrippen	190
HOOFDSTUK	14	TRENDS EN ONTWIKKELINGEN: VOORUITKIJKEN, KANSEN EN KEUZES	191
	14.1	Inleiding	191
	14.2	Doelstellingen	192
	14.3	Trends en ontwikkelingen	192
	14.4	Duurzaam ondernemen	197
	14.5	Margestrategie	204
	14.6	Begrippen	207
HOOFDSTUK	15	SAMENSTELLEN VAN ARRANGEMENTEN/PACKAGES	209
	15.1	Inleiding	209
	15.2	Doelstellingen	209
	15.3	Soorten arrangementen	210
	15.4	Samenstellen van vraaggestuurde arrangementen	212
	15.5	Samenstellen van aanbodgestuurde arrangementen	222
	15.6	Prijsafspraken en kortingsregelingen	228
	15.7	Soorten contracten	232
	15.8	Commissieafspraken en -modellen	236
	15.9	Begrippen	236
HOOFDSTUK	16	BEPALEN VAN KAMER- EN VERGADERPRIJZEN	237
	16.1	Inleiding	237
	16.2	Doelstellingen	237
	16.3	Kostprijscalculatie	238
	16.4	Bepalen commerciële verkoopprijs	246
	16.5	Het definitief prijzen van een hotelkamer	251
	16.6	Begrippen	254
HOOFDSTUK	17	YIELD- EN REVENU MANAGEMENT	255
	17.1	Inleiding	255
	17.2	Yield & revenuemanagement in de hotellerie	256
	17.3	Prijselasticiteit berekenen	268
	17.4	Kruisprijselasticiteit van een hotelkamer	271
	17.5	Effecten van yieldmanagement	274
	17.6	Begrippen	276

HOOFDSTUK	18	PROMOTIE-INSTRUMENTEN	279
	18.1	Inleiding	279
	18.2	Doelstellingen	279
	18.3	Huisstijl in communicatie	279
	18.4	De website	282
	18.5	SEO (Search Engine Optimization)	285
	18.6	SEA (Search Engine Advertising)	285
	18.7	Social media	286
	18.8	Aftersales en reviews	289
	18.9	Nieuwsbrief	295
	18.10	Beurzen	297
	18.11	Relatiedagen/activiteiten	299
	18.12	Promotiewerkzaamheden op hoofdkantoor of in hotel	300
	18.13	Begrippen	301
PRAKTIJKOPDRACHTEN		KWALIFICATIEDOSSIER: LEIDINGGEVENDE INTERNATIONAL HOSPITALITY	303
Praktijkopdracht 1		B1-K2: Werkt mee in logiesverstreckende bedrijven	305
Praktijkopdracht 2		B1-K3: Treedt op als aanspreekpunt voor gasten/klanten/ reizigers/bezoekers	311
Praktijkopdracht 3		B1-K4: Realiseert een commercieel aanbod	317