

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE: AAN DE SLAG ALS LEIDINGGEVENDE INTERNATIONAL HOSPITALITY IN DE BPV/BSP

Gegevens verzamelen	13
Wie ben ik	14
Wat kan ik?	15
Wat wil ik?	17
Contact opnemen	19
Sollicitatiebrief en cv maken en versturen	21
Sollicitatiegesprek voeren	22
De praktijkovereenkomst	25
Afspraken op stage	26
Collegialiteit	27
Beroepshouding	28

KERNTAAK B1-K1: WERKT MEE IN DRANK- EN SPIJSVERSTREKKENDE BEDRIJVEN

B1-K1-W1: Ontvangt en informeert/adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker	33
B1-K1-W2: Neemt bestelling op en serveert deze	37
B1-K1-W3: Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/ bezoeker	41
B1-K1-W4: Creëert en bewaakt sfeer	45
B1-K1-W5: Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan	51

KERNTAAK B1-K2: WERKT MEE IN LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN

B1-K2-W1: Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen	57
B1-K2-W2: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in	61
B1-K2-W3: Verleent service aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers tijdens hun verblijf	65
B1-K2-W4: Bewaakt de veiligheid	69
B1-K2-W5: Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit	73

KERNTAAK B1-K3: TREEDT OP ALS AANSPREEKPUNT VOOR GASTEN/KLANTEN/REIZIGERS/ BEZOEKERS

B1-K3-W1: Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker	79
B1-K3-W2: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	83
B1-K3-W3: Signaleert en behandelt klachten	87
B1-K3-W4: Onderhoudt in- en/of externe contacten	91

KERNTAAK B1-K4: REALISEERT COMMERCIEEL AANBOD

B1-K4-W1: Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers	97
B1-K4-W2: Promoot producten en diensten	101
B1-K4-W3: Stelt een passend aanbod op	105
B1-K4-W4: Maakt een prijsberekening bij het aanbod	109

KERNTAAK B1-K5: GEEFT LEIDING EN VOERT BEHEERSTAKEN UIT

B1-K5-W1: Maakt een operationeel plan	115
B1-K5-W2: Plant en verdeelt de werkzaamheden	119
B1-K5-W3: Begroot financiën	123
B1-K5-W4: Bewaakt financiën	127
B1-K5-W5: Begeleidt en stuurt medewerkers aan	131
B1-K5-W6: Voert intern formele gesprekken	135