

INHOUDSOPGAVE

BLZ

INTRODUCTIE: AAN DE SLAG ALS ALLROUND HOSPITALITY MEDEWERKER 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: TREEDT OP ALS AANSPREEKPUNT VOOR KLANT/GAST/REIZIGER/BEZOEKER 31

B1-K1-W1:	Ontvangt de klant/gast/reiziger/bezoeker	33
B1-K1-W2:	Informeert en adviseert de klant/gast/reiziger/bezoeker	37
B1-K1-W3:	Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten	41
B1-K1-W4:	Signaleert en behandelt klachten	45
B1-K1-W5:	Onderhoudt in- en/of externe contacten	49

KERNTAAK B1-K2: VOERT ADMINISTRATIEVE PROCESSEN UIT 53

B1-K2-W1:	Houdt de voorraad bij	55
B1-K2-W2:	Verzamelt en verwerkt informatie	59
B1-K2-W3:	Houdt de administratie bij	63

KERNTAAK B1-K3: ORGANISEERT EN VOERT ACTIVITEITEN UIT 67

B1-K3-W1:	Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten	69
B1-K3-W2:	Bereidt de uitvoering van activiteiten voor	73
B1-K3-W3:	Begeleidt activiteiten	77
B1-K3-W4:	Rondt de activiteit af	81

KERNTAAK B1-K4: WERKT IN DE GASTVRIJHEIDSBANCHE 85

B1-K4-W1:	Voert voorbereidende werkzaamheden uit	87
B1-K4-W2:	Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten	91
B1-K4-W3:	Adviseert gasten en registreert de bestelling	95
B1-K4-W4:	Maakt dranken serveergereed	99
B1-K4-W5:	Serveert de bestelling en ruimt af	103
B1-K4-W6:	Creëert en onderhoudt de sfeer	107
B1-K4-W7:	Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid	111
B1-K4-W8:	Voert afrondende werkzaamheden uit	115