

Inhoudsopgave

Deel A	Introductie	13
Introductie Basisdeel hospitality, tourism & leisure		15
0.1	Inleiding	15
Hoofdstuk 1 Beroepen in hospitality, tourism & leisure		17
1.1	Inleiding	17
1.2	Doelstellingen	17
1.3	Algemene beroepskenmerken	18
1.4	Beroepen in hospitality, tourism & leisure	19
1.5	Waarom kies je voor deze branche?	21
1.6	Bedrijven in hospitality, tourism & leisure	22
1.7	Samenvatting	25
1.8	Begrippen	25
1.9	Eindopdrachten	26
Hoofdstuk 2 De ontwikkeling van hospitality, tourism & leisure		31
2.1	Inleiding	31
2.2	Doelstellingen	31
2.3	Een korte historische schets	32
2.4	Service en veiligheid	35
2.5	Internationale samenwerking en ketenvorming	36
2.6	Samenvatting	38
2.7	Begrippen	39
2.8	Eindopdracht	40
Deel B		
B1-K1-W1: Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor		41
Hoofdstuk 3 Businessmodellen en bedrijfsformules		43
3.1	Inleiding	43
3.2	Doelstellingen	43
3.3	Van businessmodel naar bedrijfsformule	44
3.4	Businessmodel: slapen	45
3.5	Businessmodel: eten & drinken	46
3.6	Businessmodel: reizen	47
3.7	Businessmodel: events	48
3.8	Businessmodel: entertainment	48
3.9	Samenvatting	49
3.10	Begrippen	50
3.11	Eindopdrachten	51
Hoofdstuk 4 De guest journey		53
4.1	Inleiding	53
4.2	Doelstellingen	54
4.3	Elke doelgroep heeft zijn eigen guest journey	54
4.4	De guest journey: Pre-stay	55
4.5	De guest journey: Stay	61
4.6	De guest journey: Post-stay	63
4.7	Verbeteren van de guest journey	65
4.8	Samenvatting	68
4.9	Begrippen	69
4.10	Eindopdracht	70

Hoofdstuk 5 Trends, ontwikkelingen en actualiteiten	75
5.1 Inleiding	75
5.2 Doelstellingen	75
5.3 Trend en ontwikkeling 1: Duurzaamheid	76
5.4 Trend en ontwikkeling 2: Inclusiviteit	79
5.5 Trend en ontwikkeling 3: Technologie	82
5.6 Actualiteiten	83
5.7 Samenvatting	84
5.8 Begrippen	85
5.9 Eindopdrachten	86
 Hoofdstuk 6 Plannen en organiseren van de werkzaamheden	 89
6.1 Inleiding	89
6.2 Doelstellingen	89
6.3 Representativiteit	90
6.4 Prioriteiten stellen en werkvolgorde bepalen	92
6.5 Bedrijfsprocedure: Voorraad/beschikbaarheid controleren	97
6.6 Kiezen van de juiste materialen en middelen	101
6.7 Afstemmen met collega (leidinggevende)	102
6.8 Samenvatting	103
6.9 Begrippen	103
6.10 Eindopdrachten	104
 Deel C	
B1-K1-W2: Draagt bij aan een gastgerichte beleving	107
 Hoofdstuk 7 Communicatieve vaardigheden	 109
7.1 Inleiding	109
7.2 Doelstellingen	109
7.3 Basiscommunicatie	110
7.4 Communicatietechnieken	113
7.5 Omgangsvormen	117
7.6 Observatietechnieken	119
7.7 Samenvatting	120
7.8 Begrippen	121
7.9 Eindopdrachten	122
 Hoofdstuk 8 Service verlenen aan gasten	 125
8.1 Inleiding	125
8.2 Doelstellingen	126
8.3 Gastvrijheidsconcept: De Gouden Hospitality Formule	126
8.4 Bedrijfsprocedure: Service verlenen aan gasten	128
8.5 Gasten met extra ondersteuning of assistentie	135
8.6 Internationale gasten	142
8.7 Europese culturen	143
8.8 Intercontinentale culturen	146
8.9 Werken in een internationaal team en/of het buitenland	152
8.10 Collega's inschakelen en registreren van verbeterpunten	155
8.11 Samenvatting	156
8.12 Begrippen	158
8.13 Eindopdrachten	159

Deel D	
B1-K2-W1: Verwerkt reserveringen	163
Hoofdstuk 9 Verwerken van reserveringen	165
9.1 Inleiding	165
9.2 Doelstellingen	166
9.3 Bedrijfsprocedure: Verwerken van reserveringen	167
9.4 Commerciële reserveringsbevestiging	169
9.5 Opstellen van een offerte	176
9.6 Aannemen van telefonische reserveringen	182
9.7 Telefonische leadgesprekken voeren	188
9.8 Wijzigingen en annuleringen verwerken	197
9.9 Wet- en regelgeving toepassen	199
9.10 Betalingsafspraken	201
9.11 Samenvatting	204
9.12 Begrippen	205
9.13 Eindopdracht	206
Deel E	
B1-K2-W2: Ontvangt en neemt afscheid van gasten	209
B1-K2-W5: Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten	210
Hoofdstuk 10 Ontvangen en inchecken van gasten	211
10.1 Inleiding	211
10.2 Doelstellingen	211
10.3 Bedrijfsprocedure: Ontvangen en inchecken van gasten	212
10.4 Combineren van digitaal en persoonlijk ontvangen en inchecken van gasten	222
10.5 Inchecken van groepen	224
10.6 Samenvatting	225
10.7 Begrippen	226
10.8 Eindopdrachten	227
Hoofdstuk 11 Afscheid nemen en uitchecken van gasten	231
11.1 Inleiding	231
11.2 Doelstellingen	231
11.3 Bedrijfsprocedure: Afscheid nemen en uitchecken van gasten	232
11.4 Combineren van digitaal en persoonlijk afscheid nemen en uitchecken	239
11.5 Samenvatting	240
11.6 Begrippen	241
11.7 Eindopdracht	242
Deel F	
B1-K1-W3: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	245
B1-K2-W3: Treedt op als aanspreekpunt	246
Hoofdstuk 12 Klachten, problemen en sociale hygiëne	247
12.1 Inleiding	247
12.2 Doelstellingen	248
12.3 Soorten klachten en problemen	249
12.4 Bedrijfsprocedure: Klachten en problemen van gasten behandelen	250
12.5 Proactief handelen om problemen en klachten te voorkomen	255

12.6	Sociale hygiëne en het stellen van grenzen	256
12.7	Gasten aanspreken op ontoelaatbaar gedrag	260
12.8	Agressieniveaus van gasten met ontoelaatbaar gedrag	263
12.9	Registreren van klachten en problemen	265
12.10	Samenvatting	266
12.11	Begrippen	267
12.12	Eindopdracht	268

Deel G

B1-K2-W4: Handelt bij incidenten of calamiteiten **271**

Hoofdstuk 13	Handelen bij incidenten en calamiteiten	273
13.1	Inleiding	273
13.2	Doelstellingen	274
13.3	Incidenten	275
13.4	Calamiteiten	275
13.5	Bedrijfsprocedure: Handelen bij incidenten en calamiteiten	277
13.6	Bedrijfshulpverlening	282
13.7	Eerste hulp verlenen (EHBO)	286
13.8	Brand	289
13.9	Het ontruimingsplan uitvoeren	293
13.10	Bommeldingen	295
13.11	Leiding nemen bij incident of calamiteit	297
13.12	Samenvatting	299
13.13	Begrippen	300
13.14	Eindopdrachten	301

Deel H

B1-K1-W4: Rondt gastgerichte werkzaamheden af **305**

B1-K1-W5: Evalueert de (eigen) werkzaamheden **306**

Hoofdstuk 14	Werkzaamheden afronden, overdragen en evalueren	307
14.1	Inleiding	307
14.2	Doelstellingen	307
14.3	Afronden en overdragen van de werkzaamheden	309
14.4	Shiftoverdracht	310
14.5	Evalueren	311
14.6	Feedback	311
14.7	Reflecteren	312
14.8	Bedrijfsprocedure: Evalueren, feedback en reflecteren	313
14.9	Samenvatting	315
14.10	Begrippen	316
14.11	Eindopdrachten	316
14.4	Shiftoverdracht	310
14.5	Evalueren	311
14.6	Feedback	311
14.7	Reflecteren	312
14.8	Bedrijfsprocedure: Evalueren, feedback en reflecteren	313
14.9	Samenvatting	315
14.10	Begrippen	316
14.11	Eindopdrachten	316
14.9	Samenvatting	315
14.10	Begrippen	316
14.11	Eindopdrachten	316