

MEEWERKEN IN LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN



Werkboek

Serienummer:

Licentie

Voor het activeren van deze licentie kijk je op de volgende pagina.

Te activeren tot:

INLOGGEN OP DE METHODESITE

Voor in dit boek vind je de licentie voor de methodesite van Tendens Ondernemer horeca: www.tendens-oh.nl. Op deze methodesite vind je video's en aanvullende bronnen ter ondersteuning van de theorie.

Beschrijving inlogproces

Als je voor het eerst wilt inloggen op de methodesite, moet je eerst de licentie activeren. Deze licentie vind je voor in het boek. De licentie is 24 maanden geldig vanaf het moment waarop je deze hebt geactiveerd.

Hoe moet je de licentie activeren?

- Open je browser en ga naar www.edu-actief.nl/licentie.
- Hier vind je een video over hoe je je licentie kunt activeren. Bekijk deze.
- Volg de stappen om je licentie te activeren.
- Met behulp van je gebruikersnaam en wachtwoord kun je vervolgens inloggen op de methodesite www.tendens-oh.nl.

WERKEN MET WWW.TENDENS-OH.NL

Wanneer je wordt verwezen naar een video of andere soort bron op de methodesite, doe je het volgende:

- Ga naar www.tendens-oh.nl.
 - Klik op 'Inloggen student'.
 - Kies de opleiding 'Manager/ondernemer horeca'.
 - Klik op het omslag van 'Theorieboek Meewerken in logiesverstreckende bedrijven' en vervolgens op 'Editie 2018' om alleen de materialen bij dit theorieboek te zien.
 - Wil je de selectie verder verfijnen, dan kun je dit doen door te filteren op hoofdstuk of bronsoort.
-

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur: Hans Veelers
Inhoudelijke redactie: Naoual Kettani, De Rooi Pannen
Eindredactie: Reba de Graaf
Foto's: Bilderberg, Booking.com, Hotel Not Hotel, Hotel The Exchange, Itesso, Shutterstock.com/Pavel Dudek

Titel: Werkboek Meewerken in logiesverstrekkende bedrijven
ISBN: 978 90 3724 489 2

In samenwerking met: Itesso (www.itesso.com) aanbieder van HotelConcepts en Itesso ELS

© Edu'Actief b.v. 2018

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUD

Aan de slag	6
Over dit werkboek	6
Werken met Tendens Ondernemer horeca	8
1. Oriëntatie op de hotelsector in Nederland	10
1.1 Oriëntatieopdrachten	11
1.2 Nulmeting en planning	13
1.3 Soorten horecabedrijven	14
1.4 De indeling van de hotelsector	16
1.5 Hotelindeling naar classificatieniveau	18
1.6 Hotelindeling naar locatie/licging	27
1.7 Hotelindeling naar productaanbod, thema of stijl	29
1.8 Hotelketens en samenwerkingsverbanden	34
1.9 De hotelorganisatie	39
1.10 In het nieuws	48
1.11 Eindopdracht	49
1.12 Evaluatie en reflectie	49
2. Aannemen van een hotelreservering	50
2.1 Oriëntatieopdrachten	51
2.2 Nulmeting en planning	52
2.3 De customer- en guest journey	53
2.4 De oriëntatie door de gast	57
2.5 De hotelreservering	70
2.6 De hotelkamer	82
2.7 De kamerprijs, tarieven of rates	87
2.8 De zaalreservering	95
2.9 Leverings- en reserveringsvoorwaarden	103
2.10 In het nieuws	106
2.11 Eindopdracht	106
2.12 Evaluatie en reflectie	107
3. Ontvangen en inchecken van de gast	108
3.1 Oriëntatieopdrachten	108
3.2 Nulmeting en planning	110
3.3 Guest services bij de ontvangst	110
3.4 Ontvangen van de gast	113
3.5 Inchecken van de gast	117
3.6 In het nieuws	141
3.7 Eindopdracht	141
3.8 Evaluatie en reflectie	142

4.	Service tijdens het verblijf	143
4.1	Oriëntatieopdrachten	143
4.2	Nulmeting en planning	145
4.3	Verstrekken van informatie	145
4.4	Verkopen van artikelen	149
4.5	Omgaan met klachten	152
4.6	Housekeeping	158
4.7	Maintenance	172
4.8	Security	181
4.9	In het nieuws	184
4.10	Eindopdracht	184
4.11	Evaluatie en reflectie	185
5.	Uitchecken van de gast en aftersales	186
5.1	Oriëntatieopdrachten	186
5.2	Nulmeting en planning	187
5.3	Uitchecken van gasten	188
5.4	Gevonden voorwerpen	195
5.5	Reviews	199
5.6	Loyaliteitsprogramma's	209
5.7	In het nieuws	212
5.8	Eindopdracht	213
5.9	Evaluatie en reflectie	213
6.	Night-audit-rapportages maken	214
6.1	Oriëntatieopdrachten	215
6.2	Nulmeting en planning	215
6.3	Night-audit-rapportages maken	216
6.4	Revenue management	220
6.5	In het nieuws	233
6.6	Eindopdracht	233
6.7	Evaluatie en reflectie	234
7.	Arrangementen en speciale activiteiten ontwikkelen	235
7.1	Oriëntatieopdrachten	236
7.2	Nulmeting en planning	236
7.3	Soorten arrangementen	237
7.4	Communiceren over arrangementen, aanbiedingen en activiteiten	245
7.5	In het nieuws	249
7.6	Eindopdracht	249
7.7	Evaluatie en reflectie	249
8.	Eindopdracht	251

AAN DE SLAG

OVER DIT WERKBOEK

Meewerken in een logiesverstrekkerend bedrijf in dit werkboek gaat voornamelijk over meewerken in een hotel. Naast een hotel zijn er nog meer soorten logiesverstrekkerende bedrijven, bijvoorbeeld de camping of het bungalowpark. De afdeling Rooms division in een hotel is de afdeling die zich voornamelijk bezighoudt met het verhuren van hotelkamers. Maar wat zijn de overige werkzaamheden binnen deze afdeling en welke functies kom je er tegen? In dit werkboek gaan we eerst de hotelsector in Nederland bekijken. Vervolgens gaan we dieper in op de werkzaamheden binnen de afdeling Rooms division van een hotel.



Het inchecken van hotelgasten is een van de werkzaamheden binnen een hotel.

Je gaat leren wat het begrip guest journey inhoudt en wat je daarmee kunt in het kader van het meewerken in een logiesverstrekkerend bedrijf. Ook ga je leren wat jouw rol kan zijn bij het werven van gasten. Ook het ontvangen van gasten en zorgen voor een aangenaam verblijf, het afscheid nemen van gasten en de zogenaamde backofficewerkzaamheden in een hotel komen aan de orde.

Leereenheden

Je leert wat er precies bij komt kijken als je meewerkt in een logiesverstrekkerend bedrijf. Je doet dat aan de hand van de volgende leereenheden:

1. Oriëntatie op de hotelsector in Nederland
2. Aannemen van een hotelreservering
3. Ontvangen en inchecken van de gast
4. Service tijdens het verblijf
5. Uitchecken van de gast en aftersales
6. Night-audit-rapportages maken
7. Arrangementen en speciale activiteiten ontwikkelen.

Koppeling kwalificatiedossier Ondernemer horeca/bakkerij

Dit werkboek behandelt kerntaak 2 van het profieldeel Manager/ondernemer horeca *Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven*. Hierin staan de volgende werkprocessen centraal:

- neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
- checkt de gast in
- verleent service aan gasten tijdens hun verblijf
- bewaakt de veiligheid
- checkt de gast uit
- maakt night-audit-rapportages van de omzet
- ontwikkelt arrangementen en speciale activiteiten.

Beroepshouding

De leerdoelen in de nulmeting hebben te maken met kennis en vaardigheden. Om succesvol en met plezier aan de slag te gaan in de professionele praktijk – tijdens en na je studie – is het belangrijk dat je een bepaalde beroepshouding hebt of aanleert. Je beroepshouding heeft te maken met hoe jij als professional bent.

Voor de Manager/ondernemer horeca zijn de volgende houdingskenmerken belangrijk:

COMMERCIELE EFFECTIVITEIT

Gastgericht	Marktgericht	Organisatiebewust
Klantgericht	Inzicht in bedrijfsorganisatie	Langtermijnvisie

INTERPERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

Sensitief	Empathisch	Gericht op begeleiding van medewerkers
Sociaal communicatief	Gericht op netwerken	Gericht op motivering van medewerkers
Flexibel	Gericht op samenwerking	Gericht op teamgeest

OPERATIONELE EFFECTIVITEIT

Gericht op resultaten	Heeft overzicht	Corrigeert medewerkers
Organiseert processen	Delegeert taken	Controleert kwaliteit en resultaten van werkzaamheden

PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

Oprecht	Stressbestendig	Innovatief
Consequent	Enthousiast	Bereid en in staat om in de vroege en/of late uren te werken
Zelfkritisch	Creatief	

ALGEMEEN

Koersbepaler	Staat open voor innovaties	Durft risico's te nemen
Vernieuwer	Ontwikkelt baanbrekende ideeën	Kan handelen in onzekere situaties

Let op deze gevraagde beroepshouding bij het maken van de opdrachten. Het kan een onderwerp zijn in je voortgangsgesprek.

Wat heb je nodig bij dit werkboek?

- Theorieboek Meewerken in logiesverstrekkende bedrijven
- Methodesite www.tendens-oh.nl.

Wanneer je de theorie of de methodesite moet raadplegen, staat er een pictogram in het werkboek. Bij dit pictogram lees je wat je nodig hebt om de opdracht(en) te maken. Er zijn drie verschillende pictogrammen:



THEORIEBOEK

Hier lees je in welk theorieboek en in welke paragraaf je de informatie vindt om de volgende opdracht(en) te maken.



BRON OP WWW.TENDENS-OH.NL

Hier lees je of je een formulier, weblink, opdracht of ander soort bron die je bij de opdracht kunt gebruiken en welke dit is.



VIDEO OP WWW.TENDENS-OH.NL

Hier lees je welke video je kunt bekijken om de opdracht te maken.

Hoe sluit je de leereenheid en het werkboek af?

Alle kennis, vaardigheden en houdingsaspecten leer je door het maken en uitvoeren van de opdrachten. Uiteindelijk moet je ook daadwerkelijk in staat zijn om mee te werken in een logiesverstrekkend bedrijf.

Om een leereenheid 'Meewerken in logiesverstrekkende bedrijven' af te ronden, moet je:

- alle door de docent opgegeven verwerkingsopdrachten hebben gemaakt
- alle door de docent opgegeven praktijkopdrachten hebben gemaakt
- de theorietoets voldoende hebben afgesloten
- de eindopdracht voldoende hebben afgesloten
- het uitgewerkte reflectieverslag hebben ingeleverd.

TIPS VOOR WERKEN EN LEREN

- Maak zo veel mogelijk gebruik van jouw ervaringen in de praktijk.
- Gebruik zo veel mogelijk de procedures en gegevens van jouw (stage)bedrijf om aan de opdrachten te voldoen.
- Maak goede afspraken met je praktijkbegeleider of docent.
- Maak een goede planning (stappenplan/afsprakenlijst) waarin staat wanneer je wat gaat doen en bij wie je eventueel hulp kunt vragen. Stem dit af met je docent of praktijkbegeleider.
- Je kunt gebruikmaken van je theorie, de methodesite of andere informatiebronnen voor het opzoeken van informatie en het uitwerken van opdrachten.

WERKEN MET TENDENS ONDERNEMER HORECA

Tendens Ondernemer horeca bestaat uit werkboeken en theorieboeken. In een werkboek staat altijd een toekomstige werkomgeving centraal.

Elk werkboek bestaat uit leereenheden. Een leereenheid heeft een vaste indeling:

- inleiding met overzicht van leerdoelen
- oriëntatieopdracht(en)
- nulmeting
- planning

- opdrachten met verwijzingen naar theorie en andere bronnen
- opdracht 'In het nieuws'
- eindopdracht bestaande uit een online toets en een praktijkopdracht
- evaluatie en reflectie.



Wil je een uitgebreide uitleg over de verschillende onderdelen en hoe je hiermee werkt? Bestudeer dan het naslagwerk 'Werken met Tendens Ondernemer horeca'.

1. ORIËNTATIE OP DE HOTELSECTOR IN NEDERLAND

Als je op zoek gaat naar een hotel om te overnachten, zul je zien dat er een enorme keuze is aan hotels. Alleen al in Nederland zijn er ruim 3.500 hotels waaruit je als gast kunt kiezen. Natuurlijk verschillen die bedrijven allemaal van elkaar. De locatie, het niveau, de prijs en de faciliteiten zorgen ervoor dat elk hotel anders is. Deze verschillen maken het voor de gast eenvoudiger om een keuze te maken aan de hand van zijn wensen: wat past het best bij hem? In deze leereenheid ga je leren hoe de hotelsector in Nederland eruitziet. Ook ga je leren welke afdelingen met bijbehorende functies je in een hotel kunt tegenkomen.



De gast kan kiezen uit talloze hotels.

Inhoud van deze leereenheid

Oriëntatieopdrachten | Nulmeting en planning | Soorten horecabedrijven | Indeling van de hotelsector | Hotelindeling naar classificatieniveau | Hotelindeling naar locatie/licging | Hotelindeling naar productaanbod, thema of stijl | Hotelketens en samenwerkingsverbanden | De hotelorganisatie | In het nieuws | Eindopdracht | Evaluatie en reflectie

Leerdoelen

In de opdrachten van deze leereenheid werk je aan leerdoelen over hoe de hotelsector er in Nederland uitziet.



Leerdoelen Oriëntatie op de hotelsector in Nederland

OPDRACHT 3: EIGEN ERVARING

Als je bijvoorbeeld op vakantie gaat, heb je ook een plek nodig om te overnachten.

Ben je zelf weleens op vakantie geweest en heb je dus ergens anders geslapen dan thuis? Vul in het volgende schema de bedrijven in waar je weleens hebt overnacht en vermeld de reden van je verblijf en je ervaringen.

Bedrijf waar je hebt overnacht	Reden van je verblijf	Jouw ervaring met:
		Check-in: Kamer: Personeel: Eten:
		Check-in: Kamer: Personeel: Eten:
		Check-in: Kamer: Personeel: Eten:
		Check-in: Kamer: Personeel: Eten:
		Check-in: Kamer: Personeel: Eten:

1.3 SOORTEN HORECABEDRIJVEN

De horecasector in Nederland bestaat uit verschillende soorten horecabedrijven. Om een goed beeld te krijgen van de totale sector is het goed om eerst de verschillende soorten horecabedrijven in groepen in te delen.



Horecabedrijven.

Leerdoelen

- Je kunt de horeca indelen in vijf sectoren.
 - Je kunt de kenmerken van de horecasector benoemen.
 - Je kunt de vraag- en aanbodzijde van de markt beschrijven.
-



MEEWERKEN IN LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN

Bestudeer paragraaf 1.1 Soorten horecabedrijven.

OPDRACHT 7: HORECA

a. Het woord 'horeca' is een afkorting. Waar staat deze afkorting voor?

b. Uit welke vijf sectoren bestaat de horeca in Nederland? Noteer de vijf sectoren in de tabel en zet het aantal bedrijven per sector achter de juiste sector. Gebruik de volgende aantallen:

2300	3500	11.600	12.300	16.900
Sectoren	Aantal bedrijven			

Sectoren	Aantal bedrijven

OPDRACHT 8: LOGIES

a. Noteer een omschrijving van het woord logies.

b. Welke soorten logiesverstrekkende bedrijven in Nederland vallen onder de horecabedrijven?

c. Als je het totale aantal hotelkamers in Nederlandse hotels afzet tegen het aantal hotels in Nederland, kun je iets zeggen over de grootte van een gemiddeld hotel in Nederland. Bereken hoeveel kamers een hotel in Nederland gemiddeld heeft.

OPDRACHT 9: NEDERLANDSE HOTELS

Om een indruk te krijgen van hoe groot hotels in Nederland zijn, zet je de volgende hotels in de juiste volgorde van aantal kamers.

Zet het hotel met de meeste kamers bovenaan. Vermeld ook het aantal kamers per hotel. Gebruik hiervoor de gegevens in de theorie en de websites van de hotels.

Novotel Amsterdam
Double-Tree by Hilton Amsterdam
nhow Amsterdam RAI Hotel
Ibis Airport Schiphol
Grand Hotel De Kromme Raake Eenrum
Parkhotel De Wiemsel Ootmarsum
Park Inn by Radisson Amsterdam
Hotel Het Witte Veen in Witteveen
Van der Valk Hotel De Cantharel Apeldoorn

Grootte (van groot naar klein)	Aantal kamers

Grootte (van groot naar klein)	Aantal kamers

OPDRACHT 10: GROOTTE VAN NEDERLANDSE HOTELS



Schema Grootste hotels ter wereld

Hotels in Nederland behoren niet tot de grootste in de wereld. Om iets te kunnen vinden van de grootte van Nederlandse hotels is het goed om ook naar het buitenland te kijken.

Onderzoek hoeveel kamers de grootste hotels ter wereld hebben. Het kan ook een hotel zijn dat nog in aanbouw is. Vul hiervoor het schema 'Grootste hotels ter wereld' in. Zoek van de hotels ook een afbeelding.

1.4 DE INDELING VAN DE HOTELSECTOR

De logiesverstrekkende horecabedrijven in Nederland bestaan uit veel verschillende bedrijven. Eigenlijk zijn ze allemaal anders. Om een goed overzicht te krijgen, gaan we ze op verschillende manieren met elkaar vergelijken. Maar eerst bepalen wanneer een hotel een hotel genoemd kan worden.



Wanneer is een hotel een hotel?

Leerdoelen

- Je kunt het productaanbod van hotels benoemen.
 - Je kunt de kenmerken van verschillende bedrijfsformules noemen.
-