

STANDAARDTRAJECT

Hotelreceptionist duaal

1. Situering en omschrijving

De opleiding hotelreceptionist duaal combineert een schoolcomponent en een werkplekcomponent. De combinatie van schoolcomponent met werkplekcomponent omvat minimaal 28 opleidingsuren per week.

In de opleiding hotelreceptionist duaal wordt gekozen voor een overeenkomst altemnerende opleiding. Dit impliceert dat de wekelijkse invulling moet overeenstemmen met de normale voltijdse wekelijkse arbeidsduur die van toepassing is in de onderneming overeenkomstig de CAO. Meestal is dit gemiddeld 38 opleidingsuren per week, maar dit dient bij opmaak van de overeenkomst op de werkplek nagevraagd te worden.

De opleiding hotelreceptionist duaal wordt georganiseerd als een specialisatiejaar in het derde leerjaar van de derde graad beroepssecundair onderwijs, voor het studiegebied voeding.

Het standaardtraject voor de opleiding hotelreceptionist duaal is gebaseerd op de volgende beroepskwalificatie:

- Beroepskwalificatie receptionist, niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur

In de opleiding hotelreceptionist duaal leert men de gasten te onthalen en te informeren over de verblijfsvoorwaarden, de formaliteiten, de prijzen en de diensten in een hotel of toeristische verblijfplaats, reservaties te registreren, check-in en check-out procedures uit te voeren, in te staan voor de administratieve en de financiële verwerking van gastendossiers en de veiligheid in het hotel te garanderen, teneinde het verblijf van de gast zo aangenaam mogelijk te laten verlopen.

In een standaardtraject wordt er geen uitspraak gedaan over de organisatievorm van de duale opleiding. De aanbieder duaal leren bepaalt zelf of hij dit lineair of modulair organiseert.

De opleidingsduur bedraagt 1 jaar, waarvan bij modulaire organisatie kan worden afgeweken in functie van de individuele leerweg van een jongere.

2. Toelatingsvoorwaarden

De voorwaarden om bij de start van de opleiding hotelreceptionist duaal als regelmatige leerling te worden toegelaten zijn:

- voldaan hebben aan de voltijdse leerplicht;
- ofwel voldoen aan de toelatingsvoorwaarden tot het derde leerjaar van de derde graad bso, ingericht als specialisatiejaar, waarop de opleiding hotelreceptionist duaal zich situeert. Deze voorwaarden zijn bepaald in de codex secundair

onderwijs en het besluit van de Vlaamse Regering van 19 juli 2002 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs, en meegedeeld bij omzendbrief SO 64;

ofwel als zijinstromer¹ beschikken over een gunstige beslissing van de klassenraad voor de opleiding hotelreceptionist duaal.

Uit het leerlingendossier moet de verificatie kunnen opmaken dat de leerling aan de toelatingsvoorwaarden voldoet.

3. Algemene vorming

De verplichte algemene vorming voor het derde leerjaar van de derde graad bso is opgenomen in het standaardtraject en omvat alle eindtermen of een verwijzing naar de inhoud van deze onderdelen:

Project algemene vakken

De vakgebonden eindtermen van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Moderne vreemde talen (Frans of Engels)

De vakgebonden eindtermen van Frans of Engels van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Lichamelijke opvoeding (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De vakgebonden eindtermen van het derde leerjaar van de derde graad bso.

Vakoverschrijdende eindtermen

De vakoverschrijdende eindtermen van het secundair onderwijs.

Levensbeschouwing (niet van toepassing voor CDO en Syntra)

De doelen voor godsdienst, niet-confessionele zedenleer, cultuurbeschouwing of eigen cultuur en religie zijn in overeenstemming met de internationale en grondwettelijke beginselen inzake de rechten van de mens en van het kind in het bijzonder en respecteren de door het Vlaams Parlement, naargelang van het geval, bekrachtigde of goedgekeurde eindtermen.

De aanbieder duaal leren bepaalt zelf hoe de algemeen vormende competenties georganiseerd worden en bepaalt zelf de mate van integratie met de beroepsgerichte competenties.

4. Beroepsgerichte vorming – organisatie lineair

Per activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

¹ Definitie zijinstromer: "jongeren die het onderwijs al hebben verlaten, al dan niet gekwalificeerd, en die zich, na een onderbreking, opnieuw willen inschrijven voor een duaal structuuronderdeel".

Activiteiten	Kennis
<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wisselt informatie uit met collega's, en leidinggevende - Rapporteert aan de leidinggevende - Werkt efficiënt samen met collega's - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema, ...) - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende - Deelt vakkennis - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig - Toont respect voor elke collega, functie of taak - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team - Houdt rekening met de positie van een collega - Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren, ...) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Efficiënte (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie)
<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe) - Werkt economisch - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail - Organiseert zelfstandig de opgelegde werkvolgorde - Controleert het eigen werk - Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen, ... - Sorteert afval volgens de richtlijnen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorgeschreven bedrijfskledij - Verzorgd voorkomen - Veiligheidsregels en -procedures - Regels voor orde, netheid en hygiëne - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Verschillende formulieren en documenten
<p>Handelt integer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecteert de privacy van de gast - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Interculturele gebruiken <p>Grondige kennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen 	<ul style="list-style-type: none"> - Principes van gastvriendelijkheid
<p>Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt het algemene dienstenaanbod voor aan de gast - Licht de reservatieprocedure toe - Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media, ...) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservatieprocedure - Infrastructuur van het bedrijf - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie)
<p>Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie op</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt reservatiesoftware - Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem - Zoekt alternatieven voor overboekingen - Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement a.d.h.v. bedrijfsprocedures - Neemt reservatiegegevens op in het systeem - Bevestigt de reservatie - Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservatie - Berekent annuleringskosten - Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice, ...) - Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen, ...) - Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen - Bereidt een groepscheck-in voor 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservatieprocedure - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Inhoud van infopakketten - Maken van een offerte
<p>Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt bedrijfseigen software voor front office - Neemt met de verantwoordelijke de lijst met namen van gasten en kamers door - Begroet gasten in een taal die ze begrijpen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie) - Reservatieprocedure - Verschillende gastentypes - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten

<ul style="list-style-type: none"> - Controleert de reservatie in het systeem - Identificeert de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs - Vult het registratieformulier in en laat het ondertekenen door de gast - Controleert de voorschotten en de uitgestelde betalingen - Wijst de gast een kamer toe - Maakt een sleutelkaart aan - Noteert bijzondere wensen van de gast - Geeft de bijzondere wensen van de gasten door aan de betrokken afdeling(en) - Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets, ...) - Maakt de gast wegwijs in de infrastructuur - Stelt het actuele dienstenaanbod voor aan de gast - Schakelt indien nodig ander onthaalpersoneel in om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of de wagen van de gast te verplaatsen - Ontvangt bezoekers en brengt hen in contact met gasten of collega's van andere afdelingen 	<p>(reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verschillende formulieren en documenten - Onthaalprocedure - Mogelijke identiteitsbewijzen - Registratieprocedure - Check-in procedures
<p>Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft informatie over mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer, ...) - Stelt alternatieven voor indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast - Stelt bijkomende diensten voor aan de gast en promoot speciale aanbiedingen - Registreert technische problemen en deelt mee hoe en wanneer ze zullen opgelost worden - Raadpleegt gericht verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen, ...) - Geeft de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten, ...) - Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Culturele, sportieve en toeristische informatie - Verkooptechnieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservatieprocedure - Verschillende gastentypes - Inhoud van infopakketten - Relevante informatiebronnen - Werking van de wekdienst - (Waarde van) vreemde valuta

<ul style="list-style-type: none"> restaurant, ...) en externe diensten (vb. taxi) - Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd - Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling - Heeft een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en weet wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden - Verstrekt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen - Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften 	
<p>Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten - Onderzoekt de oorzaak van een klacht - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle - Hanteert klachtenprocedures - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten - Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures - Registreert klachten - Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer - Registreert verloren voorwerpen - Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicthanteringsstijlen <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratieprocedure - Klachtenbehandeling
<p>Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware - Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur - Past eventuele promoties of prijsafspraken toe - Controleert de betalingsmiddelen - Verwerkt de betalingen (cash, betaalkaarten, ...) en levert een betalingsbewijs af - Peilt naar de tevredenheid van de gast - Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen - (Waarde van) vreemde valuta - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid - Verschillende betalingsmiddelen - Check-out procedures

<p>Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst - Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst - Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op - Verantwoordt ontvangen gelden, elektronische betalingen en openstaande rekeningen - Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid
<p>Voert algemene administratieve taken uit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie - Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen, ...) - Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat, ...) - Telefooneert vlot - Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op - Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken - Klasseert documenten - Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies - Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites, ... - Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen
<p>Assisteert bij onthaal en begeleiding van de gasten tijdens de nacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat gasten binnen na sluitingstijd - Regelt de check-in van late gasten - Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken - Komt tegemoet aan vragen van gasten tijdens de nachtshift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onthaalprocedure - Check-in procedure - Check-out procedure

<p>warme en koude dranken, verkoopt lectuur, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtshift - Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten 	
<p>Verzorgt de auditwerkzaamheden tijdens de nacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen - Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen - Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem - Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties - Stelt diverse omzetoverzichten op - Stelt facturen op en controleert deze - Zorgt voor opslag van data door het maken van back-up van bestanden - Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid - Verschillende betalingsmiddelen
<p>Bereidt de ochtendactiviteiten voor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes) - Vult frigo's (bar) aan - Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid
<p>Assisteert onder directe begeleiding bij de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de dag en nacht *</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen - Houdt toezicht op de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen - Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten - Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel - Gebruikt instrumenten voor radioverkeer - Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel) - Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern) - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties - Werking van installaties voor camerabewaking <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Mogelijke identiteitsbewijzen - Veiligheidsregels en -procedures - EHBO - Noodprocedures

<ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt installaties voor camerabewaking - Past de veiligheidsprocedures toe - Begeleidt gasten in nood - Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties - Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen 	
---	--

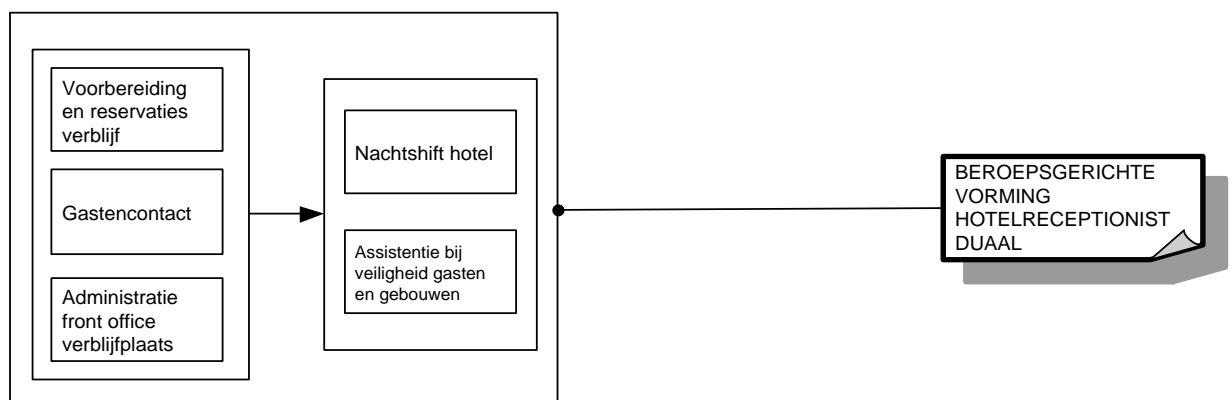
Alle activiteiten situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing), met uitzondering van de activiteit aangeduid met een * op beheersingsniveau 1 (basisbeheersing: beperkte reële toepassing of een gesimuleerde toepassing).

5. Beroepsgerichte vorming – organisatie modulair

De beroepsgerichte vorming kan modulair georganiseerd worden. De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit 5 clusters, samenhangende en afgeronde gehelen van competenties die de lerende de mogelijkheid biedt via een individuele leerweg toe te werken naar een studiebekrchtiging met waarborg op vervolgoopleidingen of tewerkstellingsmogelijkheden.

De beroepsgerichte vorming is opgebouwd uit de volgende clusters:

- Voorbereiding en reservaties verblijf
- Gastencontact
- Administratie front office verblijfplaats
- Nachtshift hotel
- Assistentie bij veiligheid gasten en gebouwen



Voor elke onderstaande activiteit worden de bijhorende vaardigheden en kennis-elementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteit en vaardigheden gerealiseerd worden.

Algemene activiteiten

Onderstaande algemene activiteiten moeten in de modulaire organisatie op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing) geïntegreerd worden, in één of meerdere clusters doorheen de volledige duale opleiding.

Activiteiten	Kennis
<p>Werkt in teamverband</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wisselt informatie uit met collega's, en leidinggevende - Rapporteert aan de leidinggevende - Werkt efficiënt samen met collega's - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema, ...) - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende - Deelt vakkennis - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig - Toont respect voor elke collega, functie of taak - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team - Houdt rekening met de positie van een collega - Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren, ...) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Efficiënte (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie)
<p>Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe) - Werkt economisch - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail - Organiseert zelfstandig de opgelegde werkvolgorde - Controleert het eigen werk - Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen, ... - Sorteert afval volgens de richtlijnen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorgeschreven bedrijfskledij - Verzorgd voorkomen - Veiligheidsregels en -procedures - Regels voor orde, netheid en hygiëne - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Verschillende formulieren en documenten
<p>Handelt integer</p>	<p>Kennis</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Respecteert de privacy van de gast - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen - Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen 	<ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Interculturele gebruiken <p>Grondige kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes van gastvriendelijkheid
--	--

Cluster Voorbereiding en reservaties verblijf – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reserveringsprocedure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt het algemene dienstenaanbod voor aan de gast - Licht de reserveringsprocedure toe - Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, sociale media, ...) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reserveringsprocedure - Infrastructuur van het bedrijf - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie)
<p>Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie op</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt reserveringssoftware - Controleert de beschikbaarheid in het reserveringssysteem - Zoekt alternatieven voor overboekingen - Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement a.d.h.v. bedrijfsprocedures - Neemt reserveringsgegevens op in het systeem - Bevestigt de reservering - Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservering - Berekent annuleringskosten - Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice, ...) - Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen, ...) - Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen - Bereidt een groepscheck-in voor 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reserveringsprocedure - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reserveringssoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Inhoud van infopakketten - Maken van een offerte

Cluster Gastencontact – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt bedrijfseigen software voor front office - Neemt met de verantwoordelijke de lijst met namen van gasten en kamers door - Begroet gasten in een taal die ze begrijpen - Controleert de reservatie in het systeem - Identificeert de gasten aan de hand van hun identiteitsbewijs - Vult het registratieformulier in en laat het ondertekenen door de gast - Controleert de voorschotten en de uitgestelde betalingen - Wijst de gast een kamer toe - Maakt een sleutelkaart aan - Noteert bijzondere wensen van de gast - Geeft de bijzondere wensen van de gasten door aan de betrokken afdeling(en) - Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets, ...) - Maakt de gast wegwijs in de infrastructuur - Stelt het actuele dienstenaanbod voor aan de gast - Schakelt indien nodig ander onthaalpersoneel in om de gasten met hun koffers naar hun kamer te begeleiden of de wagen van de gast te verplaatsen - Ontvangt bezoekers en brengt hen in contact met gasten of collega's van andere afdelingen 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits, ...) (ERK 2A+ met uitzondering van schriftelijke interactie) - Reservatieprocedure - Verschillende gastentypes - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Onthaalprocedure - Mogelijke identiteitsbewijzen - Registratieprocedure - Check-in procedures
<p>Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft informatie over mogelijke wijzigingen in het verblijf (verlenging of verkorting, verandering van kamer, ...) - Stelt alternatieven voor indien niet kan voldaan worden aan de initiële vraag van de gast - Stelt bijkomende diensten voor aan de gast en promoot speciale aanbiedingen - Registreert technische problemen en deelt mee hoe en wanneer ze zullen opgelost worden 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Culturele, sportieve en toeristische informatie - Verkooptechnieken <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservatieprocedure - Verschillende gastentypes - Inhoud van infopakketten - Relevante informatiebronnen - Werking van de wekdienst - (Waarde van) vreemde valuta

<ul style="list-style-type: none"> - Raadpleegt gericht verschillende informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internetsites, brochures, affiches, gidsen, ...) - Geeft de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten, ...) - Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant, ...) en externe diensten (vb. taxi) - Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd - Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling - Heeft een goed zicht op de werking van alle afdelingen van het bedrijf en weet wie waarvoor moet ingeschakeld of op de hoogte gebracht moet worden - Verstrekt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen - Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften 	
<p>Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten - Onderzoekt de oorzaak van een klacht - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle - Hanteert klachtenprocedures - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten - Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures - Registreert klachten - Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer - Registreert verloren voorwerpen - Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicthanteringsstijlen <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratieprocedure - Klachtenbehandeling
<p>Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen

<ul style="list-style-type: none"> - Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur - Past eventuele promoties of prijsafspraken toe - Controleert de betalingsmiddelen - Verwerkt de betalingen (cash, betaalkaarten, ...) en levert een betalingsbewijs af - Peilt naar de tevredenheid van de gast - Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast 	<ul style="list-style-type: none"> - (Waarde van) vreemde valuta - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid - Verschillende betalingsmiddelen - Check-out procedures
--	--

Cluster Administratie front office verblijfplaats - BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennissen
<p>Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst - Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst - Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op - Verantwoordt ontvangen gelden, elektronische betalingen en openstaande rekeningen - Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke 	<p>Kennissen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid
<p>Voert algemene administratieve taken uit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie - Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen, ...) - Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat, ...) - Telefooneert vlot - Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op - Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken - Klasseert documenten 	<p>Kennissen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen

<ul style="list-style-type: none"> - Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies - Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites, ... - Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen) 	
--	--

Cluster Nachtschift hotel - BEHEERSINGSNIVEAU 2

Activiteiten	Kennis
<p>Assisteert bij onthaal en begeleiding van de gasten tijdens de nacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Laat gasten binnen na sluitingstijd - Regelt de check-in van late gasten - Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken - Komt tegemoet aan vragen van gasten tijdens de nachtschift, binnen het kader en de mogelijkheden van de bedrijfsformule (bereidt snacks, warme en koude dranken, verkoopt lectuur, ...) - Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtschift - Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onthaalprocedure - Check-in procedure - Check-out procedure
<p>Verzorgt de auditwerkzaamheden tijdens de nacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen - Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen - Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem - Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties - Stelt diverse omzetoverzichten op - Stelt facturen op en controleert deze - Zorgt voor opslag van data door het maken van back-up van bestanden - Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik) 	<p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van bedrijfssoftware voor front office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...) - Verschillende formulieren en documenten - Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures - Controle op betalingen - Administratieve verwerking en archivering van documenten en data - Kassaverrichtingen - Relevante rekenvaardigheid - Verschillende betalingsmiddelen
<p>Bereidt de ochtendactiviteiten voor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes) 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid

<ul style="list-style-type: none"> - Vult frigo's (bar) aan - Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag 	
---	--

Cluster Assistentie bij veiligheid gasten en gebouwen - BEHEERSINGSNIVEAU 1

Activiteiten	Kennis
<p>Assisteert onder directe begeleiding bij de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de dag en nacht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen - Houdt toezicht op de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen - Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten - Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel - Gebruikt instrumenten voor radioverkeer - Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel) - Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern) - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke - Gebruikt installaties voor camerabewaking - Past de veiligheidsprocedures toe - Begeleidt gasten in nood - Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties - Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen 	<p>Basiskennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties - Werking van installaties voor camerabewaking <p>Kennis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correcte omgangsvormen - Grondplan van het bedrijf - Infrastructuur van het bedrijf - Mogelijke identiteitsbewijzen - Veiligheidsregels en -procedures - EHBO - Noodprocedures

Alle clusters situeren zich op beheersingsniveau 2 (volwaardige beheersing), met uitzondering van de cluster op beheersingsniveau 1 (basisbeheersing: beperkte reële toepassing of een gesimuleerde toepassing).

6. Werkplekcomponent

In het kader van de werkplekcomponent moet er een voorafgaandelijk gezondheidsbeoordeling plaatsvinden indien de welzijnswetgeving dit vereist.

De werkplekcomponent in de opleiding hotelreceptionist duaal omvat gemiddeld op jaarbasis minstens 20 opleidingsuren per week op de reële werkplek.

7. Studiebekrachtiging

Met in acht name van het evaluatieresultaat leidt de opleiding hotelreceptionist duaal tot één van de volgende vormen van studiebekrachtiging:

- een diploma van secundair onderwijs (bso), bewijs van onderwijskwalificatie "hotelreceptionist duaal" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie, "receptionist" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - is voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding beroepssecundair onderwijs;
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de algemene en beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.

- een studiegetuigschrift van het derde leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs ingericht onder de vorm van een specialisatiejaar, bewijs van onderwijskwalificatie "hotelreceptionist duaal" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van de beroepskwalificatie "receptionist" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - is voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding algemeen, kunst of technisch secundair onderwijs;
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de algemene en beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.

- een certificaat, bewijs van beroepskwalificatie "receptionist" niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader:
 - wordt uitgereikt na slagen voor het geheel van de beroepsgerichte vorming zoals in dit standaardtraject is opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent is gerealiseerd.

- een attest van verworven competenties, bewijs van competenties:
 - wordt uitgereikt na slagen voor een aantal competenties die in dit standaardtraject zijn opgenomen en via de schoolcomponent en de werkplekcomponent zijn gerealiseerd.

8. Aanloopstructuuronderdelen

Nog te bepalen.

9. Onderliggende beroepskwalificaties i.f.v. flexibele instap bij
modulaire organisatie

Nog te bepalen.