|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):  Contractnummer: | Bedrijf:  Contactpersoon: |

**Beroep: manager hotel (m/v) G140201-1 Indicatieve duurtijd: xxxxxx weken**

Leidt, organiseert en coördineert alle diensten in een hotel of restaurant. Bepaalt de werking en het commerciële beleid rekening houdend met rentabiliteit, het kwaliteitscharter en de hygiënische en veiligheidsnormen. Bijkomende activiteiten kunnen zijn: deelnemen aan het onthaal van en de dienstverlening aan klanten

**1. De competenties: Inhoudstafel**

1. [Het commercieel beleid bepalen en promotieacties superviseren of lanceren](#_Toc427648421)
2. [Het jaarbudget opstellen ~ Resultaten controleren](#_Toc427648422)
3. [De dienstverlening coördineren en controleren ~ De toepassing van de procedures voor veiligheid, hygiëne en kwaliteit bewaken](#_Toc427648423)
4. [Aanwerving van personeel superviseren of uitvoeren](#_Toc427648424)
5. [De activiteiten van het personeel controleren](#_Toc427648425)
6. [Een organisatie boekhoudkundig en administratief beheren](#_Toc427648426)
7. [Klanten bij aankomst verwelkomen en informeren over de organisatie](#_Toc427648427)
8. [Tarieven bepalen voor kamers en suites op basis van de ligging van het logement](#_Toc427648428)
9. [De uitwerking van menu’s en restauranttarieven superviseren](#_Toc427648429)
10. [De organisatie van een seminarie, een banket, een receptie superviseren (bestellen van producten, betalen van de waarborg, bijkomende diensten, ...)](#_Toc427648430)
11. [Voorraden beheren ~ Tekorten vaststellen ~ Bestellingen plaatsen](#_Toc427648431)
12. [Beslissen over renovatie of herinrichting van het gebouw ~ Uitvoerders zoeken](#_Toc427648432)
13. [De inrichting en decoratie bepalen](#_Toc427648433)
14. [Competentie:](#_Toc427648434)

**2. Geplande opleidingsacties**

1. **Job gerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Het commercieel beleid bepalen en promotieacties superviseren of lanceren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Leest marktonderzoeksrapporten, vaktijdschriften, nieuwsbrieven van brancheorganisaties, internetforums, databasebestanden, … | Geef toegang tot relevante internetforums en databasebestanden. Neem samen met de cursist documenten door die relevant zijn.  Neem met de cursist bestaande promotieacties door, geef opdracht aan de cursist om promotieacties voor te stellen, bespreek en evalueer de gemaakte voorstellen naar haalbaarheid binnen het beschikbare budget en de bedrijfsfilosofie |  |  |
| Bezoekt studiedagen, vakbeurzen, …  Verzamelt relevante informatie over (potentiële) doelgroepen, marktontwikkelingen en productontwikkelingen | Maak de cursist attent op relevante studiedagen, vakbeurzen en leveranciers, stelt de cursist voor hieraan deel te nemen met een duidelijke opdracht  Betrek de cursist bij de verschillenden activiteiten rond PR en relatiecampagnes. |  |  |
| Bepaalt welke reclame- en communicatiemiddelen gebruikt worden | Overleg met de cursist over de gebruikte reclame- en communicatiemiddelen. Bespreek bestaande voorbeelden.  Stel de gebruikelijke communicatiemiddelen ter beschikking van de cursist. |  |  |
| Bepaalt de prioriteiten voor de promotiecampagne  Werkt samen met andere afdelingen, reclamebureaus, …  Ziet toe op de concrete uitwerking van de promotiecampagne | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. Bespreek bestaande voorbeelden.  Betrek de cursist bij het uitwerken van campagne, bouw een netwerk op met reclamebureaus.  Betrekt de cursist bij de verschillenden activiteiten rond PR en relatiecampagnes. |  |  |
| Kennis van marketing  Kennis van communicatietechnieken |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Het jaarbudget opstellen ~ Resultaten controleren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzamelt financiële informatie over de onderneming en haar activiteiten  Bepaalt de financiële ruimte voor uitgaven, investeringen of besparingen  Evalueert de financiële resultaten op basis van vooraf bepaalde indicatoren  Analyseert afwijkingen tussen de verwachte en de feitelijke resultaten | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. Bespreek met hem bestaande voorbeelden.  De begeleider informeert de cursist en stelt software ter beschikking om budgetten op te volgen. Hij toont de werking en het gebruik van de software en andere tools noodzakelijk voor een optimaal budgetbeheer  Geeft een fictieve opdracht aan de cursist(e) in het kader van het beheer van de werkingsbudgeten, de besteding en verantwoording ervan. |  |  |
| Kennis van normen voor hotelexploitatie Kennis van economisch en financieel beheer Kennis van boekhoudkundig en administratief beheer Kennis van statistische analyse |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De dienstverlening coördineren en controleren ~ De toepassing van de procedures voor veiligheid, hygiëne en kwaliteit bewaken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Analyseert rapporten en verslagen over klanttevredenheid, klachten, … | De begeleider stelt de nodige informatie ter beschikking en geeft de nodige instructies om deze te leren interpreteren. Hij neemt met de cursist bestaande voorbeelden door. |  |  |
| Evalueert de activiteiten en doet voorstellen ter verbetering van de werking | De begeleider stelt de nodige informatie ter beschikking en geeft de nodige instructies om deze te leren interpreteren. Hij neemt met de cursist bestaande voorbeelden door. |  |  |
| Voert acties uit om de efficiëntie te verbeteren en de kosten te beheersen | Neem met de cursist bestaande voorbeelden door.  Laat de cursist verbeteracties voorstellen om de efficiëntie te verbeteren en de kosten te beheersen  Evalueer samen met de cursist de voorstellen, stuur bij waar nodig |  |  |
| Licht regels en afspraken omtrent veiligheid, hygiëne en kwaliteit toe  Wijst op gebreken of tekortkomingen en verbeterpunten op het vlak van kwaliteit, veiligheid en hygiëne | Rondleiding door het gebouw, plattegrond leren kennen  Toepassen van organigram en plattegrond, aanleren welke en waar de ‘wegwijzers’ staan  De begeleider stelt de nodige informatie ter beschikking van de cursist en geeft de nodige instructies om deze te leren interpreteren. Documenten: Noodplannen, HACCP-handboek of GHP, controledocumenten, onderhoudsplannen, …….  Evalueer de oefening en stel verbeterpunten op om de evacuatie vlotter te laten verlopen |  |  |
| Kennis van normen voor hotelexploitatie Kennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP) Kennis van managementtechnieken  Basiskennis van personeelsbeheer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aanwerving van personeel superviseren of uitvoeren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Analyseert de nood aan personeel | De begeleider betrekt de cursist bij de analyse betreffende de nood aan personeel |  |  |
| Ondersteunt de werving en selectie van nieuwe medewerkers | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. De cursist kan als observator deelnemen aan personeelsselecties |  |  |
| Zorgt voor de begeleiding van nieuwkomers, stagiairs, … | Heeft info gekregen over de manier waarop het bedrijf met nieuwkomers omgaat (bezoek personeelsdienst, rondleiding in de firma, aanmaak mailaccount, bezorgen van benodigd materiaal vb. laptop of desktop, toewijzing van plaats, …)  Is op de hoogte over het takenpakket van de nieuwkomer |  |  |
| Kennis van aanwervingstechnieken ~ Kennis van personeelsbeheer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De activiteiten van het personeel controleren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Organiseert en leidt teamvergaderingen | Leren hoe in het bedrijf een vergadering wordt voorbereid.  - Welke vergaderstukken opmaken en naar wie verspreiden?  - Welke deelnemers uitnodigen?  - Indicatie krijgen rond duurtijd, bestellen van broodjes, dranken, …  Leren werken met de elektronische agenda om uitnodigingen te versturen naar deelnemers, vergaderzalen te reserveren,…  Leren welke audiovisuele middelen die nodig zijn voor een vergadering en hoe deze te reserveren.  De cursist neemt deel aan teamvergaderingen als observator. |  |  |
| Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is.  De cursist observeert de gesprekken |  |  |
| Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is.  De cursist observeert de gesprekken |  |  |
| Evalueert de werking en doet voorstellen ter verbetering | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is.  De cursist observeert de gesprekken |  |  |
| Kennis van managementtechnieken **~** Basiskennis van personeelsbeheer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Een organisatie boekhoudkundig en administratief beheren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzamelt en analyseert rapporteren met financiële informatie in functie van de planning en controle binnen het bedrijf | De begeleider betrekt de cursist bij het verzamelen en analyseren van financiële gegevens en neemt met hem bestaande analyses door, van eenvoudig naar complex.  Wijs de cursist op de vertrouwelijkheid van de versterkte informatie en het daaraan verbonden zwijgplicht. |  |  |
| Maakt een overzicht van de financiële positie van het bedrijf  Stelt een resultatenrekening op  Bestudeert winsten en verliezen  Verantwoordt het gevoerde financiële beleid | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is.  Indien gewenst stelt de begeleider de nodige informatie ter beschikking en begeleidt hij de cursist om de informatie te leren interpreteren.  Wijs de cursist op de vertrouwelijkheid van de versterkte informatie en het daaraan verbonden zwijgplicht. |  |  |
| Kennis van boekhoudkundig en administratief beheer |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klanten bij aankomst verwelkomen en informeren over de organisatie | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens richtlijnen | De begeleider informeert de cursist in verband met de regels en etiquette van de zaak  De begeleider leert de gebruikelijke formules bij klantencontact  De cursist observeert en onthaalt nadien zelf klanten onder begeleiding. |  |  |
| Bezorgt een informatiepakket | De informatiepakketten worden ter beschikking gesteld van de cursist, een collega geeft hierbij de nodige uitleg. |  |  |
| Helpt bij praktische problemen | De begeleider betrekt de cursist bij het verhelpen van praktische problemen om hem na verloop van tijd deze zelfstandig te helpen oplossen. |  |  |
| Vestigt de aandacht op producten en diensten  Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen  Houdt rekening met de commerciële doestelling van het bedrijf | De begeleider wijst de cursist op het belang om aandacht te hebben bij speciale wensen van de klant en illustreert dit met een aantal relevante voorbeelden om de grenzen van het inwilligen van wensen duidelijk te stellen.  De cursist neemt nota van de speciale wensen van de klant en wijst de gast op de beschikbare producten en diensten |  |  |
| Kennis van principes van klantvriendelijkheid Kennis van verkooptechnieken Kennis van regels voor het onthaal |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tarieven bepalen voor kamers en suites op basis van de ligging van het logement | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Voorspelt de vraag naar kamers op basis van huidige bezetting en bezetting in het verleden | Neem met de cursist bestaande voorbeelden van prognoses door. Laat de cursist onder begeleiding een fictief voorbeeld uitwerken over kamerbezetting, aankomsten, vertrekken, specifieke wensen van klanten. |  |  |
| Hanteert tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting  Bestudeert de opbrengst van verschillende arrangementen | Leer de cursist werken met de software die in het hotel gebruikt wordt.  De begeleider betrekt de cursist bij het verzamelen en analyseren van de beschikbare gegevens  Laat de cursist een opdracht uitvoeren (met fictieve gegevens) naar de opbrengst van arrangementen |  |  |
| Kennis van yield management technieken |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De uitwerking van menu’s en restauranttarieven superviseren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Geeft richtlijnen over het beschikbare budget, seizoensgebonden acties, kwaliteit van de producten, … voor de uitwerking van menu’s en tarieven | De begeleider stelt de kantoorsoftware ter beschikking en toont aan de cursist de werking ervan.  Hij legt aan de cursist uit wat de verwachtingen zijn voor het uitwerken van de tarieven  Laat de cursist assisteren bij het opstellen van de menuplanning in functie van geplande activiteiten en reservaties  Laat hem onder begeleiding tarieven binnen berekenen binnen de verwachte budgettaire mogelijkheden. Neem vooraf enkele bestaande voorbeelden door. |  |  |
| Ziet toe op de veiligheid en de hygiëne | De begeleider stelt de nodige informatie ter beschikking van de cursist: noodplannen, HACCP-handboek of GHP, controledocumenten, onderhoudsplannen, ……. |  |  |
| Controleert de berekening van de verkoopprijs rekening houdend met de kostprijs, winstmarge, verwachte verkoop, speciale acties, … | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is.  Neem met de cursist bestaande voorbeelden door. |  |  |
| Basiskennis van bereidingen (relevante horeca ervaring) |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De organisatie van een seminarie, een banket, een receptie superviseren (bestellen van producten, betalen van de waarborg, bijkomende diensten, ...) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werkt arrangementen uit volgens eigen mogelijkheden en de wensen van de klant | Leer de cursist de mogelijke capaciteit berekenen voor banketten, conferenties en seminaries, volgens de wensen van de klant, beschikbare accommodaties en eventuele samenwerking met derden.  Betrekt de andere afdelingen bij het uitwerken van arrangementen. |  |  |
| Stelt richtlijnen op voor de praktische organisatie (materiaal, technische ondersteuning, externe diensten, …) | Stel alle noodzakelijk gegevens te beschikking van de cursist om richtlijnen op te stellen voor de praktische organisatie van evenementen.  Neem bestaande voorbeelden door. |  |  |
| Besteedt in overleg aanvullende logistieke processen uit aan onderaannemers | De begeleider informeert en stelt software ter beschikking om logistieke processen uit te besteden.  Hij toont de werking en het gebruik van de software en andere tools noodzakelijk voor een optimaal budgetbeheer. Neem bestande voorbeelden door.  Geef een fictieve opdracht in het kader van het beheer van de werkingsbudgetten, de uitbesteding en verantwoording ervan. |  |  |
| Stelt richtlijnen op voor de samenwerking tussen verschillende afdelingen (keuken, zaal, schoonmaak, …) | Betrek de verantwoordelijke van andere afdelingen bij het opmaken van richtlijnen voor de samenwerking.  Organiseer samen met de cursist de samenwerking tussen de verschillende afdelingen, maak de planning en werkfiches op. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Voorraden beheren ~ Tekorten vaststellen ~ Bestellingen plaatsen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt software voor voorraadbeheer  Registreert gegevens over het verbruik van grondstoffen en producten | De begeleider stelt de software voor voorraadbeheer ter beschikking van de cursist en toont de werking ervan. |  |  |
| Centraliseert de bestellingen van de verschillende diensten (keuken, zaal, administratieve diensten, afdeling huishouden) | Werk samen met de cursist een paar toepassingen uit, van eenvoudig naar complex.  Contacteer de verantwoordelijke van de diverse afdelingen, centraliseer de bestellingen. |  |  |
| Berekent de te bestellen hoeveelheden | Gebruik de relevante software  Bereid de bestellingen voor aan de hand van de reservatie en geplande activiteiten. |  |  |
| Houdt bij het bestellen rekening met kosten en levertermijnen  Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes, koelkasten, … | Werk samen met de cursist de bestellingen uit volgens de verschillende parameters.  Wijs de cursist op mogelijke knelpunten bij het opstellen van de bestellingen (capaciteit opslagruimten, specifieke vragen van gasten, planning levering) rekening houdend met verlofdagen en andere mogelijke omstandigheden die van invloed kunnen zijn bij het leveren van de goederen. |  |  |
| Kennis van voorraadbeheer | Informeer de cursist over de bestaande methoden van voorraadbeheer. Neem enkele toepassingen door. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beslissen over renovatie of herinrichting van het gebouw ~ Uitvoerders zoeken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Merkt defecten, nood aan onderhoud, … op aan gebouwen en infrastructuur | De begeleider informeert de cursist over de werking van toestellen, het opmerken en melden van storingen. Vermeld de vaakst voorkomende storingen.  Toon de te volgen procedures voor het opmerken van afwijkingen of storingen. |  |  |
| Zet onderhoudsoperaties op volgens het onderhoudsplan en het vooropgestelde tijdschema | Stel een interne audit op om defecten, nood aan onderhoud, te detecteren aan gebouwen en infrastructuur.  Plan het preventief onderhoud op de diverse afdelingen  Betrek de cursist bij het opzetten van het onderhoud, vraag input om het onderhoudsplan te updaten. |  |  |
| Vraagt offertes op | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. Neem bestaande voorbeelden door met de cursist. |  |  |
| Vergelijkt binnengekomen offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, …) |  |  |  |
| Onderhandelt over de contractvoorwaarden |  |  |  |
| Kennis van veiligheids- en toegangsvoorschriften van publieke ruimten en gebouwen | Neem met de cursist de binnen het bedrijf bestaande procedures en richtlijnen door. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De inrichting en decoratie bepalen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Volgt trends op | Bezoek vakbeurzen, vaktijdschriften en overleg met diverse betrokken partijen om trends op te volgen. |  |  |
| Onderzoekt mogelijkheden, alternatieven en combinaties | Betrek de cursist bij het onderzoeken van mogelijkheden en alternatieven.  Gebruik relevante software (3D) om voorstellen te bestuderen, vraag input en ideeën aan de cursist. |  |  |
| Maakt keuzes m.b.t. materialen, meubelen, decoratie, … en combineert tot een interieur | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. Neem bestaande voorbeelden door met de cursist. |  |  |
| Maakt afspraken over uit te voeren werken met medewerkers of derden | Het is niet aangeraden deze zaken aan een cursist in opleiding te geven aangezien de cursist dan zelf nog in opleidingsfase is. |  |  |

1. **Job gerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Specifieke competentie: | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | | | |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Opleidingsactie** |
| Communicatief zijn | De cursist leert eenvoudige verkoopgesprekken voeren om nadien te evolueren naar situaties waarin het gaat om moeilijkere prijsonderhandelingen, nevenverkoop realiseren… |
| Flexibel zijn | Cursist en begeleider maken afspraken over taken en/of uurroosters. De cursist volgt de afgesproken taken en/of uurroosters en leert zich aanpassen aan een veranderende planning. |
| Klantgericht zijn | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen. |
| Kunnen omgaan met stress | De begeleider bewaakt en helpt de cursist omgaan met tijdsdruk, werkdruk, kritiek of teleurstelling. De begeleider waakt er over dat kritiek enkel werk gerelateerd is en treedt op bij persoon gerelateerde kritiek.  via [www.vdab.be](http://www.vdab.be): NHA-opleiding Stressmanagement (E06549, betalend) of Webleercursus (gratis) |
| Plannen en organiseren | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| Verzorgd voorkomen | Als visitekaartje van het bedrijf is een verzorgd voorkomen een absolute must. Ook je onthaalruimte moet opgeruimd en in orde zijn. |
| Vlot kunnen communiceren | De cursist kan zowel met mondelinge als schriftelijke informatie omgaan op een niveau dat vereist is voor de uitoefening van zijn job. |
| Zelfstandig werken | De cursist oefent in zelfstandig werken rond beschikbare tijd en middelen.  De cursist leren om zelfstandig, zonder hulp of toezicht, gedurende lange tijd aan een taak te werken en het eigen werk te evalueren |
| Zorgvuldig en nauwkeurig werken | De cursist oefent in nauwkeurig werken volgens de normen en specifieke details en het eigen werk controleren. |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |