

# STANDAARDTRAJECT

## Hotelreceptionist duaal

////////////////////////////////////

### 1. Inhoud standaardtraject

Het standaardtraject voor de opleiding hotelreceptionist duaal leidt tot de onderwijskwalificatie hotelreceptionist duaal die algemene vorming en de erkende beroepskwalificatie receptionist (2016 – niveau 4) omvat.

In de algemene vorming worden zowel de vakgebonden als de vakoverschrijdende eindtermen meegenomen.

### 2. Opbouw standaardtraject

Het standaardtraject is opgebouwd uit 6 clusters die sequentieel of onafhankelijk van elkaar gevolgd kunnen worden. De activiteiten van de beroepskwalificatie receptionist vormen de basis voor de clustering. Per cluster van activiteiten worden eveneens de vaardigheden en bijhorende kenniselementen opgenomen. De geselecteerde kennis moet steeds in functie van de activiteiten gerealiseerd worden.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding. De beroepsgerichte vorming bevat algemene activiteiten en 5 clusters van kernactiviteiten. De algemene vorming bestaat uit 1 cluster.

#### 2.1 CLUSTERS

Een cluster is een geheel van inhoudelijk samenhangende competenties. Clusters kunnen een verschillende omvang hebben, sequentieel of onafhankelijk van elkaar gevolgd worden en in een lineair of modulair traject aangeboden worden.

Het standaardtraject bestaat uit de volgende clusters:

- Algemene vorming
- Voorbereiding en reservaties
- Gastencontact
- Administratie

- Nachtschift
- Assistentie bij veiligheid van gasten en gebouwen

## 2.2 CERTIFICERING

Naargelang het evaluatieresultaat leidt de opleiding hotelreceptionist dual tot de meest gunstige studiebekrachtiging:

- een diploma van secundair onderwijs (bso) voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding beroepssecundair onderwijs, bewijs van onderwijskwalificatie “hotelreceptionist dual” niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van beroepskwalificatie “receptionist” niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur
- een studiegetuigschrift van het derde leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs ingericht onder de vorm van een specialisatiejaar voorbehouden voor leerlingen met vooropleiding technisch secundair onderwijs, bewijs van onderwijskwalificatie “hotelreceptionist dual” niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader, met inbegrip van beroepskwalificatie “receptionist” niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur
- een certificaat, bewijs van beroepskwalificatie “receptionist” niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 4 van het Europese kwalificatiekader
- een attest van verworven competenties, bewijs van competenties

## 2.3 ALGEMENE VORMING

Alle vakgebonden en vakoverschrijdende eindtermen voor het derde leerjaar van de derde graad bso zijn opgenomen in het standaardtraject. Per onderdeel is een link opgenomen naar het overzicht van de eindtermen.

De eindtermen die geïntegreerd kunnen worden in de beroepsgerichte vorming, worden indicatief vermeld in de rubriek ‘Link algemene vorming-beroepskwalificatie’.

### Project algemene vorming

<http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/derde-graad/bso/vakgebonden/derde-leerjaar/project-algemene-vorming/eindtermen.htm>

### Moderne vreemde talen Frans – Engels

[http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/derde-  
graad/bsv/vakgebonden/derde-leerjaar/moderne-vreemde-talen-frans-  
engels/ET\\_ModerneVreemdeTalenFransEngels3egraadBSO\(3ejaar\).pdf](http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/derde-<br/>graad/bsv/vakgebonden/derde-leerjaar/moderne-vreemde-talen-frans-<br/>engels/ET_ModerneVreemdeTalenFransEngels3egraadBSO(3ejaar).pdf)

## Lichamelijke opvoeding (niet van toepassing voor dbso en leertijd)

[http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/derde-  
graad/bsv/vakgebonden/derde-leerjaar/lichamelijke-opvoeding/eindtermen.htm](http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/derde-<br/>graad/bsv/vakgebonden/derde-leerjaar/lichamelijke-opvoeding/eindtermen.htm)

## Vakoverschrijdende eindtermen

<http://www.ond.vlaanderen.be/curriculum/secundair-onderwijs/vakoverschrijdend/index.htm>

## Link algemene vorming – beroepskwalificatie

Vakgebonden eindtermen – Project algemene vakken (PAV)
<p><b>Functionele tekstgeletterdheid</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De leerlingen kunnen uit diverse tekstsoorten relevante informatie selecteren.</li><li>2. De leerlingen kunnen voor een specifieke opdracht uit verschillende soorten teksten informatie vergelijken en integreren.</li><li>3. De leerlingen kunnen beknopt en duidelijk schriftelijk rapporteren.</li><li>4. De leerlingen kunnen maatschappelijk relevante tekstinformatie praktisch aanwenden.</li><li>5. De leerlingen kunnen maatschappelijk relevante tekstinformatie kritisch beoordelen.</li><li>6. De leerlingen kunnen over maatschappelijk relevante tekstinformatie een eigen standpunt innemen, rekening houdend met ethische principes.</li></ol>
<p><b>Functionele kwantitatieve geletterdheid</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. De leerlingen kunnen uit tabellen, diagrammen of kaarten relevante informatie selecteren.</li><li>8. De leerlingen kunnen voor een specifieke opdracht kwantitatieve gegevens selecteren en bewerken.</li><li>9. voor twee variabelen, informatie in een aangepaste grafische vorm weergeven</li><li>10. De leerlingen kunnen maatschappelijk kwantitatieve informatie praktisch aanwenden.</li><li>11. De leerlingen kunnen maatschappelijk kwantitatieve informatie kritisch beoordelen.</li></ol>
<p><b>Functionele ICT-geletterdheid</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>13. De leerlingen kunnen bij algemeen gebruik van de computer structurerend en efficiënt werken.</li><li>14. De leerlingen kunnen voor een specifieke opdracht twee of meer programma's selecteren en gebruiken en de resultaten ervan integreren tot één product.</li><li>15. De leerlingen kunnen informatie selecteren uit twee verschillende of gelijke ICT-bronnen en deze informatie integreren.</li><li>16. De leerlingen kunnen maatschappelijk relevante ICT-toepassingen gebruiken.</li><li>17. De leerlingen kunnen maatschappelijk relevante informatie, met behulp van ICT gewonnen, kritisch beoordelen.</li></ol>

### Problemen oplossen

19. De leerlingen kunnen zelfstandig de essentie van een probleem vatten en omschrijven.
20. De leerlingen kunnen bij een probleem beïnvloedende factoren achterhalen, ze vervolgens volgens belangrijkheid rangschikken en de relaties ertussen aangeven.
21. De leerlingen kunnen voor een probleemstelling de meest geschikte oplossingsstrategie kiezen.
22. De leerlingen kunnen een planning opmaken en uitvoeren.
23. De leerlingen kunnen bij elke stap de gevolgde strategie evalueren en eventueel bijsturen.
24. De leerlingen kunnen het resultaat van het proces evalueren en de gevolgde strategie optimaliseren.
25. De leerlingen kunnen bij het oplossen van problemen rekening houden met comfort, veiligheid en hygiëne.

### Werken in teamverband

26. De leerlingen kunnen met het oog op het te bereiken doel over de aanpak, de taakverdeling en de verantwoordelijkheden van een groepsopdracht overleggen en onderhandelen.
27. De leerlingen kunnen zich bij een groepsopdracht constructief aansluiten bij een in een team genomen beslissingen.
28. De leerlingen kunnen de eigen taken van een groepsopdracht volgens afspraken uitvoeren.
29. De leerlingen kunnen de eigen bijdrage, zowel qua proces als qua product, tussentijds evalueren en eventueel bijsturen.
30. De leerlingen kunnen over de eigen bijdrage aan een groepsopdracht beknopt verslag uitbrengen en erover communiceren.
31. De leerlingen kunnen het groepsresultaat en de teamwerking bespreken met het oog op conclusies over de eigen interactievaardigheden.
32. De leerlingen kunnen empathie, loyaliteit en wederzijds respect tonen.

## 2.4 BEROEPSGERICHTE VORMING

### Beroepskwalificatie receptionist

[https://app.akov.be/pls/pakov/f?p=VLAAMSE\\_KWALIFICATIESTRUCTUUR:BEROEPSKWALIFICATIE:::::P1020\\_BK\\_DOSSIER\\_ID:3165](https://app.akov.be/pls/pakov/f?p=VLAAMSE_KWALIFICATIESTRUCTUUR:BEROEPSKWALIFICATIE:::::P1020_BK_DOSSIER_ID:3165)

### ALGEMENE ACTIVITEITEN

Algemene activiteiten kunnen geïntegreerd worden met één of meerdere beroepsgerichte clusters, met algemene vorming of afzonderlijke aangeboden worden.

Activiteiten + vaardigheden	Kennis
<b>Werkt in teamverband</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende</li><li>- Rapporteert aan de leidinggevende</li><li>- Werkt efficiënt samen met collega's</li></ul>	<b>Kennis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Correcte omgangsvormen</li><li>- Efficiënte (schriftelijke en mondelinge) communicatietechnieken</li><li>- Voorgescreven bedrijfskledij</li><li>- Verzorgd voorkomen</li></ul>

- 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
- Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren, ...)

**Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn**

- 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
- Leert nieuwe opgelegde technieken en past ze toe
- 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 en voorkomen
- 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

**Handelt integer**

- 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

- Veiligheidsregels en -procedures
- Regels voor orde, netheid en hygiëne
- EHBO en noodprocedures
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits)

**Grondige kennis**

- Principes van gastvriendelijkheid

- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen	
--	--

## Clusters

### VOORBEREIDING EN RESERVATIES – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Kernactiviteiten + vaardigheden	Kennis
<p><b>Informeert de gast over de diensten van de organisatie en de reservatieprocedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt het algemene dienstenaanbod van het hotel voor aan de gast</li> <li>- Licht de reservatieprocedure toe</li> <li>- Gebruikt diverse communicatiekanalen (vb. mail, telefoon, ...)</li> </ul> <p><b>Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt reservatiesoftware</li> <li>- Controleert de beschikbaarheid in het reservatiesysteem</li> <li>- Zoekt alternatieven voor overboekingen</li> <li>- Maakt een offerte voor een verblijf of een arrangement</li> <li>- Neemt reservatiegegevens op in het systeem</li> <li>- Bevestigt de reservatie</li> <li>- Voert wijzigingen en annuleringen door in een reservatie</li> <li>- Berekent annuleringskosten</li> <li>- Geeft informatie over kamerbezetting en wensen van gasten door aan andere afdelingen (restaurant, housekeeping, roomservice, ...)</li> <li>- Bereidt de aankomst van gasten voor (infopakketten samenstellen, extra bedden bestellen, ...)</li> <li>- Voert de rooming lists in voor groepsreserveringen</li> <li>- Bereidt een groeps check-in voor</li> </ul>	<p><b>Basiskennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Culturele, sportieve en toeristische informatie</li> <li>- Verkooptechnieken</li> </ul> <p><b>Kennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reservatieprocedure</li> <li>- Verschillende gastentypes</li> <li>- Grondplan en de infrastructuur van het bedrijf</li> <li>- Gebruik van bedrijfssoftware voor Front Office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...)</li> <li>- Verschillende formulieren en documenten van de Front Office</li> <li>- Inhoud van infopakketten</li> <li>- Mogelijke identiteitsbewijzen</li> <li>- Registratieprocedure</li> <li>- Maken van een offerte</li> <li>- Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures</li> </ul>

### GASTENCONTACT – BEHEERSINGSNIVEAU 2

Kernactiviteiten + vaardigheden	Kennis
<p><b>Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in</b></p>	<p><b>Basiskennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Culturele, sportieve en toeristische informatie</li> </ul>

- 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 en geeft deze door aan de betrokken afdeling(en)
- Overhandigt infopakketten (tickets, vouchers, gadgets, ...)
- Maakt de gast wegwijz in de hotelinfrastructuur
- 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

**Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf**

- 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,

- Verkooptechnieken
- Werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties

**Kennis**

- Reservatieprocedure
- Verschillende gastentypes
- Grondplan en de infrastructuur van het bedrijf
- Gebruik van bedrijfssoftware voor Front Office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...)
- Verschillende formulieren en documenten van de Front Office
- Onthaalprocedure
- Inhoud van infopakketten
- Mogelijke identiteitsbewijzen
- Registratieprocedure
- Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures
- Controle op betalingen
- Relevante informatiebronnen
- Werking van de wekdienst
- (De waarde van) vreemde valuta
- Klachtenbehandeling
- Administratieve verwerking en archivering van documenten en data
- Kassaverrichtingen
- Relevante rekenvaardigheid
- Verschillende betalingsmiddelen
- Check-in en check-out procedures

<p>bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelt reservaties met betrekking tot interne (vb. sauna en massage, restaurant, ...) en externe diensten (vb. taxi)</li> <li>- Zorgt ervoor dat de wekdienst wordt geactiveerd</li> <li>- Wisselt vreemde valuta om of verwijst de gast door naar een financiële instelling</li> <li>- 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</li> <li>- Verstrekt, verkoopt, verhuurt kleine (verbruiks)artikelen</li> <li>- Handelt commercieel bewust, binnen de bedrijfsformule en -voorschriften</li> </ul> <p><b>Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt vragen ter verduidelijking van problemen of klachten</li> <li>- Onderzoekt de oorzaak van een klacht</li> <li>- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> <li>- Hanteert klachtenprocedures</li> <li>- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten</li> <li>- Doet de gast een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures</li> <li>- Registreert klachten</li> <li>- Verwittigt de juiste dienst voor het verhelpen van storingen en ongemakken in de hotelkamer</li> <li>- Registreert verloren voorwerpen</li> <li>- Ontvangt gevonden voorwerpen en contacteert de eigenaar</li> </ul> <p><b>Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt bedrijfseigen betalingssoftware</li> <li>- Brengt alle onkosten van de gast in rekening bij het opmaken van de factuur</li> <li>- Past eventuele promoties of prijsafspraken toe</li> <li>- Controleert de betalingsmiddelen</li> <li>- Verwerkt de betalingen (cash, bankkaart, kredietkaart) en levert een betalingsbewijs af</li> <li>- Peilt naar de tevredenheid van de gast</li> <li>- Registreert en archiveert (elektronisch) de gegevens van de vertrokken gast</li> </ul>	
--	--



## ADMINISTRATIE - BEHEERSINGSNIVEAU 2

Kernactiviteiten + vaardigheden	Kennis
<p><b>Voert algemene administratieve taken uit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelt de eigen werkzaamheden efficiënt en effectief in rekening houdend met de drukte aan de receptie</li> <li>- Maakt de receptie bedrijfsklaar bij aanvang van de dienst (vb. ervoor zorgen dat er voldoende papier in het kopiemachine zit, het folderrek aanvullen, ...)</li> <li>- Staat in voor de telefoondienst (noteert boodschappen, verschaft inlichtingen, verbindt gesprekken door, bedient het faxapparaat, ...)</li> <li>- Telefoneert vlot</li> <li>- Behandelt vlot het mailverkeer en volgt het op</li> <li>- Bewaart en verzamelt gegevens voor het aanmaken van statistieken</li> <li>- Klasseert documenten</li> <li>- Verzorgt briefwisseling, verdeelt de post, geeft berichten door en maakt kopies</li> <li>- Verzendt documentatie en informeert over het bedrijf naar toeristische diensten, reisbureaus, touroperators, boekingsites, ...</li> <li>- Behandelt de "diverse debiteuren" (controle en opmaak van facturen)</li> </ul> <p><b>Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telt het geld in de kassa bij het begin van de dienst</li> <li>- Houdt de kassaverrichtingen nauwgezet bij tijdens de dienst</li> <li>- Registreert de omzet aan het eind van de dag en stelt kassarapporten op</li> <li>- Verantwoordt ontvangen gelden, creditcardbetalingen en openstaande rekeningen</li> <li>- Draagt de kassa bij het einde van de dienst over aan een collega of aan de verantwoordelijke</li> </ul>	<p><b>Kennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruik van bedrijfssoftware voor Front Office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...)</li> <li>- Verschillende formulieren en documenten van de Front Office</li> <li>- Maken van een offerte</li> <li>- Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures</li> <li>- Controle op betalingen</li> <li>- Administratieve verwerking en archivering van documenten en data</li> <li>- Kassaverrichtingen</li> <li>- Relevante rekenvaardigheid</li> <li>- Verschillende betalingsmiddelen</li> </ul>

## NACHTSHIFT - BEHEERSINGSNIVEAU 2

Kernactiviteiten + vaardigheden	Kennis
<p><b>Onthaalt en begeleidt gasten tijdens de nacht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laat gasten binnen na sluitingstijd</li> </ul>	<p><b>Basiskennis</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelt de check-in van late gasten</li> <li>- Zorgt voor de check-out van gasten die vroeg vertrekken</li> <li>- 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, ...)</li> <li>- Onthaalt en staat externen te woord (ook telefonisch) tijdens de nachtschift</li> <li>- Bedient de telefooncentrale, zorgt voor de wekdienst en noteert berichten</li> </ul> <p><b>Verzorgt de auditwerkzaamheden tijdens de nacht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert dagelijkse kassa-afrekeningen van de diverse afdelingen ten opzichte van het ontvangen geld, creditcardbetalingen en getekende fout-/correctiebonnen</li> <li>- Zoek kassaverschillen uit en rapporteert de niet-opgeloste verschillen</li> <li>- Boekt de dagontvangsten in het geautomatiseerde systeem</li> <li>- Boekt de gastenrekeningen met op kamernummer geboekte consumpties</li> <li>- Stelt diverse omzetoverzichten op</li> <li>- Stelt facturen op en controleert deze</li> <li>- Zorgt voor opslag van data door het maken van back-ups van bestanden</li> <li>- Doet de voorbereiding of de opmaak van statistieken (intern gebruik en/of extern gebruik)</li> </ul> <p><b>Bereidt de ochtendactiviteiten voor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bereidt en zet het ontbijt klaar (vb. afbakken van broodjes)</li> <li>- Vult frigo's (bar) aan</li> <li>- Controleert en bereidt de arrivals voor van de volgende dag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties</li> <li>- Werking van installaties voor camerabewaking</li> </ul> <p><b>Kennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reservatieprocedure</li> <li>- Verschillende gastentypes</li> <li>- Gebruik van bedrijfssoftware voor Front Office activiteiten (reservatiesoftware, kantoorsoftware, registratiesoftware, ...)</li> <li>- Verschillende formulieren en documenten van de Front Office</li> <li>- Onthaalprocedure</li> <li>- Mogelijke identiteitsbewijzen</li> <li>- Registratieprocedure</li> <li>- Factureren van producten en diensten volgens de vooropgestelde procedures</li> <li>- Controle op betalingen</li> <li>- Werking van de wekdienst</li> <li>- Administratieve verwerking en archivering van documenten en data</li> <li>- Kassaverrichtingen</li> <li>- Relevante rekenvaardigheid</li> <li>- Verschillende betalingsmiddelen</li> <li>- Check-in en check-out procedures</li> </ul>
---	--

## ASSISTENTIE BIJ VEILIGHEID VAN GASTEN EN GEBOUWEN - BEHEERSINGSNIVEAU 1

Kernactiviteiten + vaardigheden	Kennis
<p><b>Waarborgt de veiligheid van gasten en gebouwen tijdens de dag en nacht</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Past veiligheidsprocedures toe voor personen en goederen</li> </ul>	<p><b>Basiskennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werking van de verlichtings- en verwarmingsinstallaties</li> <li>- Werking van installaties voor camerabewaking</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewaakt de ingangen (ramen en deuren), nooduitgangen en de algemene veiligheid van personen en goederen</li> <li>- Reageert gepast op de aanwezigheid van ongewenste gasten</li> <li>- Houdt toezicht op de orde en netheid in het hotel</li> <li>- Gebruikt instrumenten voor radioverkeer</li> <li>- Doet controlerondes (te voet, met vervoermiddel)</li> <li>- Merkt afwijkingen op en onderneemt actie (intern of extern)</li> <li>- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke</li> <li>- Gebruikt installaties voor camerabewaking</li> <li>- Past de veiligheidsprocedures en begeleidt gasten in nood</li> <li>- Checkt en regelt verlichtings- en verwarmingsinstallaties</li> <li>- Reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen</li> </ul>	<p><b>Kennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschillende gastentypes</li> <li>- Grondplan en de infrastructuur van het bedrijf</li> <li>- Mogelijke identiteitsbewijzen</li> <li>- Veiligheidsregels en - procedures</li> <li>- Check-in en check-out procedures</li> <li>- EHBO en noodprocedures</li> </ul> <p><b>Grondige kennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes van gastvriendelijkheid</li> </ul>
--	--

### 3. Aandeel werkplekcomponent

De werkplekcomponent in het standaardtraject hotelreceptionist dual bedraagt gemiddeld minstens 20 uren per week op schooljaarbasis.