

INHOUDSTAFEL

Hoofdstuk 1	Algemeen	7	2.3	Andere uitbatingsvormen	25
1.1	Geschiedenis	9	2.3.1	Campingsector	25
1.2	Succes van een zaak – management	9	2.3.2	Bungalows = vakantieparken	25
1.3	Logiesdecreet	11	2.4	Centra voor sociaal toerisme	25
1.3.1	Het decreet in het kort	11	2.5	Budgetvriendelijke logies	25
1.3.2	Het decreet houdende het toeristische logies	11	2.5.1	Jeugdherbergen of hostels	25
1.3.3	Hotelstars.eu	12	2.5.2	YMCA en YWCA	26
			2.5.3	Universiteitscampus	26
Hoofdstuk 2	Hotel- en uitbatingsvormen	13	2.6	Logeren bij particulieren	26
2.1	Categorieën van hotels	15	2.6.1	Gastenkamers	26
2.1.1	Vakantiehôtels/resorthotels	15	2.6.2	Boerderijvakanties	27
2.1.2	Zakenhotels/businesshotels	16	2.6.3	Timesharing	27
2.1.3	Motels	16	2.6.4	Huisruil	28
2.1.4	Transithotels/airporthotels	17	Hoofdstuk 3	Departementen in het hotel	29
2.1.5	Clubhotels	17	3.1	Hotelfdeling: rooms division department	33
2.1.6	Congreshotels/conventionhotels	17	3.1.1	Hotelreceptie → frontoffice	33
2.1.7	Aparthotels/flathotels	18	3.1.2	Reserveringsafdeling → reservation department	33
2.1.8	Budgethotels	18	3.1.3	Portiersdienst → bellstand	33
2.1.9	Botels	18	3.1.4	Telefooncentrale → telephone department/switchboard	34
2.1.10	Casinohotels	19	3.1.5	Receptiekassa's → cashiers department	34
2.1.11	Hotel garni	19	3.1.6	Guest relations	34
2.1.12	Kasteelhotels	19	3.1.7	Huishouding → housekeeping/ accommodation department	34
2.1.13	Paradores (Spanje) – Pousadas (Portugal)	20	3.2	Maaltijden- en drankenverstrekking: food & beverage department	34
2.1.14	Herbergen en gasthoven	20	3.2.1	Restaurant(s)	34
2.1.15	Pensions	20	3.2.2	Bar(s)	35
2.1.16	Inns	20	3.2.3	Café	35
2.1.17	Palacehotels	21	3.2.4	Nachtclub	35
2.1.18	Stationshotels of terminushotels	21	3.2.5	Keuken(s)	35
2.1.19	Zotel	21	3.2.6	Afwaskeuken → stewarding department	35
2.1.20	Hotels met voorzieningen voor personen met een beperking	21	3.2.7	Kamerbediening → roomservice	35
2.1.21	Themahotels	22	3.2.8	Lobby → lounge	36
2.2	Vormen van uitbating	23			
2.2.1	Zelfstandige hotels	23			
2.2.2	Hotelketens	23			
2.2.3	Referral-hotelketens	24			

3.2.9	Verbruikscontrole → food and beverage cost control	36	4.7	Receptie als middelpunt	60
3.2.10	Zalenexploitatie → banquet and conference department	36	4.7.1	Interne netwerkgroepen	60
3.3	Externe betrekkingen → public relations department	36	4.7.2	Externe netwerkgroepen	61
3.4	Veiligheidsdienst → security and surveillance department	36	4.8	Werking van telefoon en telefax	62
3.5	Inkoop → purchasing department	36	4.8.1	De telefoon	62
3.6	Technische dienst → engineering & maintenance department	37	4.8.2	De fax	63
3.7	Verkoop & marketing → sales & marketing department	37	4.8.3	Het bedienen/aannemen van een telefoon	64
3.8	Personeel en opleiding → human resources and training department	38	4.8.4	Het Engelse telefoonalfabet	65
3.9	Directie → general management	38	4.8.5	Non-verbale communicatie	65
3.10	Administratie → accounting of financial department	41	4.9	Doel van de receptie	66
3.11	Information systems manager	42	Hoofdstuk 5	De soorten kamers	67
3.12	Operations analyst	42	5.1	Soorten kamers	69
Hoofdstuk 4	Het frontoffice	43	5.1.1	Single	70
4.1	Het receptiepersoneel	45	5.1.2	Double	70
4.1.1	De frontoffice manager	45	5.1.3	Twin	70
4.1.2	De receptiebediende of receptionist	46	5.1.4	Suite	70
4.1.3	De telefonist(e)	47	5.1.5	Juniorsuite	71
4.1.4	De nachtreceptionist of night auditor	48	5.1.6	Parlour corner	71
4.1.5	Reserveringsafdeling	51	5.1.7	Familiesuite	71
4.2	Portiersdienst/conciërgerie/bellstand	52	5.1.8	Duplexsuite	71
4.3	Guest relations manager	55	5.1.9	Presidential suite	71
4.4	Dressing & grooming	55	5.1.10	Executive room /executive floor	72
4.5	Wat is een hotelreceptie?	56	5.1.11	Triple	72
4.6	Ligging van de hotelreceptie	60	5.1.12	Double-double/quadruple	72
			5.1.13	Lady room	72
			5.1.14	Studio	73
			5.2	Enkele begrippen	73
			5.3	Bedtypes	73
			5.4	Hotelkamer van de toekomst	74
			Hoofdstuk 6	Kamerprijzen	75
			6.1	Prijscategoriën	77
			6.2	Arrangementen – packages	77
			6.3	Prijsbepaling/yield management	78

Hoofdstuk 7	Reserveren in een hotel	81	Hoofdstuk 9	Het onthaal van de hotelgast	103
7.1	Vereisten aan een reserveringsafdeling	83	9.1	Check-inprocedure	105
7.2	Het reserveren van een hotelkamer	83	9.2	Het registratieformulier of inschrijvingsformulier	106
	7.2.1 Communicatiemiddelen	83	9.3	De sleutel	107
	7.2.2 Bemiddelingsbureaus	84	9.4	Het sleutelkaartje	107
	7.2.3 Reserveringsproces	90	9.5	Verkopen van overige faciliteiten	107
7.3	Reserveringstypes	94	9.6	Post en boodschappen	108
	7.3.1 Non Guaranteed Reservation (6.00 PM Hold)	94	9.7	Maatregelen tijdens overboeking	108
	7.3.2 Guaranteed reservation	94	9.8	Bijzondere situaties bij het onthaal	108
	7.3.3 Company guaranteed reservation	94	9.8.1	Guesten die vroeg arriveren	108
	7.3.4 Prepayment guaranteed reservation	94	9.8.2	Guesten die laat arriveren	109
	7.3.5 Creditcard guaranteed reservation	94	9.8.3	Vip	109
	7.3.6 Advance deposit guaranteed reservation	94	9.8.4	Guesten die van kamer verwisselen	109
7.4	Reservatiesystemen	94	9.8.5	Lastige gasten	109
	7.4.1 Manuele reservatiesystemen	95	9.9	Het begeleiden van de gast naar de kamer	109
	7.4.2 Geautomatiseerde reserveringssystemen	97	9.10	Aankomst van grote groepen	110
7.5	Vip/special guest list	98	9.11	Bekendmaking van kamerprijzen	110
7.6	Overboeken	98	9.12	Nederlands - Frans check-inprocedure	111
7.7	Factoren die kunnen leiden tot geboekte maar niet-verhuurde (onverkochte) kamers	98	9.13	Enkele nuttige Franse zinnen	112
Hoofdstuk 8	Vorbereidende werken voor aankomst hotelgast	99	Hoofdstuk 10	Het verblijf van de hotelgast	113
8.1	De voorbereiding	101	10.1	Informatie verstrekken	115
8.2	Aankomstmap	101	10.1.1	Over het hotel	115
8.3	Vorbereidende taken tijdens vooravond of nacht voor aankomst	101	10.1.2	Over de stad of omgeving	115
8.4	Aankomstbord	101	10.2	Verkopen van bijkomende hoteldiensten	116
8.5	Bezettingbord = room rack	102	10.3	Algemene dienstverlening	116
			10.3.1	Post/kranten/tijdschriften	116
			10.3.2	Wekdienst	117
			10.3.3	Berichten	117
			10.3.4	Aannemen pakjes	118
			10.3.5	Autoverhuur	118
			10.3.6	Bagageopslag	118
			10.3.7	Flight confirmation	118
			10.3.8	Garage	118
			10.3.9	Gevonden voorwerpen	118
			10.3.10	Gratis services aan de receptie	118
			10.3.11	Laundry	118

10.3.12 Informatie	119	Hoofdstuk 12 De housekeeping	131
10.3.13 Schoenen poetsen	119	12.1 Taakomschrijving van de huishoudelijke dienst	133
10.3.14 Storingen/reparaties	119	12.2 Taken en verantwoordelijkheden	134
10.3.15 Speciale duty's	119	12.2.1 Executive housekeeper	134
10.4 Safe deposit box	119	12.2.2 Assistent-housekeeper	135
10.5 De minibar	120	12.2.3 Floor supervisor	135
10.6 Technische problemen	121	12.2.4 Room attendant of huishoudmedewerker	135
10.7 Day use room = rerent	121	12.2.5 Public area cleaner	135
10.8 Credit limits	121	12.2.6 Supervisor linnen room	136
10.9 Business center	121	12.3 Organisatie van de schoonmaakwerkzaamheden	136
10.10 De gastenlijst - in house guest list	122	12.3.1 Aandachtspunten	136
10.11 Hotellogboek – hand-over	122	12.3.2 Berekening	137
 		12.3.3 Standaardisatie	138
Hoofdstuk 11 Het vertrek van de hotelgast	123	12.4 Veel gebruikte codes	138
11.1 Functiescheiding	125	 	
11.2 Het afreisblad – departure list	125	Hoofdstuk 13 De organisatie van functions	139
11.3 Check-outprocedure	125	13.1 Inleiding	141
11.4 Betalingsmogelijkheden	126	13.2 Soorten functions	141
11.4.1 Wat is er op de rekening te vinden?	126	13.2.1 Meetings	141
11.5 Wijze van betalen	128	13.2.2 Incentives	142
11.5.1 Cash betaling en paid out refund	128	13.2.3 Congressen, conferenties, conventies	142
11.5.2 Betalen met bankcontact (pinnen)	128	13.2.4 Events	142
11.5.3 Vreemde valuta	128	13.2.5 Forums	142
11.5.4 Creditcard	129	13.2.6 Workshops, cursussen, trainingen en seminars	143
11.5.5 City ledger	129	13.2.7 Tradeshows, tentoonstellingen, beurzen	144
11.5.6 Voucher	129	13.2.8 Persconferenties	144
11.5.7 MCO	129	13.2.9 Recepties	144
11.5.8 Reischeque, travellers cheque	130	13.2.10 Banketten en koffietafels (eventueel in buffetvorm)	145
11.5.9 Betaaltermen	130	13.2.11 Gala-avonden, bruiloften en fuiven	145
11.6 Vertrek van grote groepen	130	13.2.12 Modeshows	145
		13.3 Wie organiseert functions?	146
		13.3.1 Bedrijven	146
		13.3.2 Associaties	146
		13.3.3 Non-profitorganisaties	146

13.3.4	Overheidsdiensten	146	Hoofdstuk 14	Kwaliteit van dienstverlening	159
13.3.5	Professional Conference Organizers	146	14.1	Serviceblauwdruk – Customer Journey	161
13.3.6	Evenementenbureaus	147	14.2	Wie is mijn klant (gast)?	164
13.3.7	Privépersonen	147	14.3	Klantentevredenheidsonderzoek (KTO)	165
13.4	Catering	147	14.4	Klachtenbehandeling	166
13.4.1	Catering MICE	147	14.5	Reviewsites: onschatbare waarde	166
13.4.2	Catering recepties	148	14.6	Veiligheid van personen en goederen	171
13.5	Werken met technische en audiovisuele middelen	148	14.6.1	Hacking	171
13.5.1	Whiteboard	149	14.6.2	Hoe veilig zijn keycards?	172
13.5.2	Flip-over	149	14.6.3	Ben je hackable?	172
13.5.3	Multimediakast	149	14.6.4	Veiligheid van personen	173
13.5.4	Beamer	149	14.6.5	Veiligheid van goederen	174
13.5.5	Dvd-speler	150	14.6.6	De camerawet	174
13.5.6	Flatscreens	150	14.6.7	GDPR	176
13.5.7	Vergaderinstallatie	150	Hoofdstuk 15	Vaktermen voor hotel	179
13.5.8	Opstelling van audiovisuele middelen	150			
13.6	De verschillende tafelvormen	151			
13.7	Organisatie van een function	154			
13.8	Afdelingen die betrokken zijn bij een function	156			
13.8.1	Salesafdeling	156			
13.8.2	Reserveringsafdeling	156			
13.8.3	Banqueting office	156			
13.8.4	Banqueting operations	157			
13.8.5	Keuken	157			
13.8.6	Inkoop en magazijn	157			
13.8.7	Technische dienst	157			
13.8.8	Huishoudelijke afdeling	157			
13.9	Mise en place van tafels en buffetten	157			
13.9.1	Tafels	157			
13.9.2	Buffetten	157			