

HOOFDSTUK 1

ALGEMEEN 9

1.1	Geschiedenis	10
1.2	Succes van een zaak – management	10
1.3	Logiesdecreet	11
1.3.1	Het decreet in het kort	11
1.3.2	Het decreet houdende het toeristische logies	12
1.3.3	Hotelstars.eu	12

HOOFDSTUK 2

HOTEL- EN UITBATINGSVORMEN 13

2.1	Categorieën van hotels	14
2.1.1	Vakantiehôtels /resorthotels	14
2.1.2	Zakenhotels/businesshotels	15
2.1.3	Motels	15
2.1.4	Transithotels/airporthotels	16
2.1.5	Clubhotels	16
2.1.6	Congreshotels/conventionhotels	16
2.1.7	Aparthotels/flathotels	17
2.1.8	Budgethotels	17
2.1.9	Botels	17
2.1.10	Casinohotels	18
2.1.11	Hotel garni	18
2.1.12	Kasteelhotels	18
2.1.13	Paradores (Spanje) – Pousadas (Portugal)	19
2.1.14	Herbergen en gasthoven	19
2.1.15	Pensions	19
2.1.16	Inns	19
2.1.17	Palacehotels	20
2.1.18	Stationshotels of terminushotels	20
2.1.19	Zotel	20
2.1.20	Hotels met voorzieningen voor personen met een beperking	20
2.1.21	Themahotels	21
2.2	Vormen van uitbating	22
2.2.1	Zelfstandige hotels	22
2.2.2	Hotelketens	22
2.2.3	Referral-hotelketens	23
2.3	Andere logiesvormen	24
2.3.1	Campingsector	24
2.3.2	Bungalows = vakantieparken	24
2.4	Centra voor sociaal toerisme	24
2.5	Budgetvriendelijke logies	24
2.5.1	Jeugdherbergen of hostels	24
2.5.2	YMCA en YWCA	25
2.5.3	Universiteitscampus	25

2.6	Logeren bij particulieren	25
2.6.1	Gastenkamers	25
2.6.2	Boerderijvakanties	26
2.6.3	Timesharing	26
2.6.4	Huisruil	27

HOOFDSTUK 3

DEPARTEMENTEN IN HET HOTEL 29

3.1	Hotelafdeling:	
	rooms division department	32
3.1.1	Hotelreceptie → frontoffice	32
3.1.2	Reserveringsafdeling → reservation department	32
3.1.3	Portiersdienst → bellstand	32
3.1.4	Telefooncentrale → telephone department/switchboard	33
3.1.5	Receptiekassa's → cashiers department	33
3.1.6	Guest relations	33
3.1.7	Huishouding → housekeeping/ accommodation department	33
3.2	Maaltijden- en drankenverstrekking:	
	food & beverage department	33
3.2.1	Restaurant(s)	33
3.2.2	Bar(s)	34
3.2.3	Café	34
3.2.4	Nachtclub	34
3.2.5	Keuken(s)	34
3.2.6	Afwaskeuken → stewarding department	34
3.2.7	Kamerbediening → roomservice	34
3.2.8	Lobby → lounge	35
3.2.9	Verbruikscontrole → food and beverage cost control	35
3.2.10	Zalenexploitatie → banquet and conference department	35
3.3	Externe betrekkingen → public relations department	35
3.4	Veiligheidsdienst → security and surveillance department	35
3.5	Inkoop → purchasing department	36
3.6	Technische dienst → engineering & maintenance department	36
3.7	Verkoop & marketing → sales & marketing department	36
3.8	Personeel en opleiding → human resources and training department	37
3.9	Directie → general management	37

3.10	Administratie → accounting of financial department	40
3.11	Information systems manager	40
3.12	Operations analyst	40

HOOFDSTUK 4

HET FRONTOFFICE		41
4.1	Het receptiepersoneel	42
4.1.1	De frontoffice manager	42
4.1.2	De receptiebediende of receptionist	43
4.1.3	De telefonist(e)	44
4.1.4	De nachtreceptionist of night auditor	45
4.1.5	Reserveringsafdeling	48
4.2	Portiersdienst/conciërgerie/bellstand	49
4.3	Guest relations manager	52
4.4	Dressing & grooming	52
4.5	Wat is een hotelreceptie?	53
4.6	Ligging van de hotelreceptie	57
4.7	Receptie als middelpunt	57
4.7.1	Interne netwerkgroepen	57
4.7.2	Externe netwerkgroepen	58
4.8	Werking van telefoon, mail, WhatsApp	58
4.8.1	De telefoon	58
4.8.2	Het bedienen/aannemen van een telefoon	59
4.8.3	Het Engelse telefoonalfabet	60
4.8.4	Non-verbale communicatie	61
4.8.5	Mail	61
4.8.6	WhatsApp	62
4.9	Doel van de receptie	62

HOOFDSTUK 5

DE SOORTEN KAMERS		63
5.1	Soorten kamers	64
5.1.1	Single	65
5.1.2	Double	65
5.1.3	Twin	65
5.1.4	Suite	65
5.1.5	Juniorsuite	66
5.1.6	Parlour corner	66
5.1.7	Familiesuite	66
5.1.8	Duplexsuite	66
5.1.9	Presidential suite	66
5.1.10	Executive room /executive floor	67
5.1.11	Triple	67
5.1.12	Double-double/quadruple	67
5.1.13	Lady room	67

5.1.14	Studio	67
5.2	Enkele begrippen	68
5.3	Bedtypes	68
5.4	Hotelkamer van de toekomst	68

HOOFDSTUK 6

KAMERPRIJZEN		69
6.1	Prijscategoriën	70
6.2	Arrangementen – packages	70
6.3	Prijsbepaling/yield management	71

HOOFDSTUK 7

RESERVEREN IN EEN HOTEL		73
7.1	Vereisten aan een reserveringsafdeling	74
7.2	Het reserveren van een hotelkamer	74
7.2.1	Communicatiemiddelen	74
7.2.2	Reserveringskanalen	75
7.2.3	Reserveringsproces	80
7.3	Reserveringstypes	84
7.3.1	Non Guaranteed Reservation (6.00 PM Hold)	84
7.3.2	Guaranteed reservation	84
7.3.3	Company guaranteed reservation	84
7.3.4	Prepayment guaranteed reservation	84
7.3.5	Creditcard guaranteed reservation	84
7.3.6	Advance deposit guaranteed reservation	84
7.4	Reservatiesystemen	85
7.4.1	Manuele reservatiesystemen	85
7.4.2	Geautomatiseerde reserveringssystemen	87
7.5	Vip/special guest list	88
7.6	Overboeken	88
7.7	Factoren die kunnen leiden tot geboekte maar niet-verhuurde (onverkochte) kamers	88

HOOFDSTUK 8

VOORBEREIDENDE WERKEN VOOR AANKOMST HOTELGAST		89
8.1	De voorbereiding	90
8.2	Aankomstmap	90
8.3	Voorbereidende taken tijdens vooravond of nacht voor aankomst	90
8.4	Aankomstbord	90
8.5	Bezettingsbord = room rack	91

HOOFDSTUK 9

HET ONTHAAL VAN DE HOTELGAST 93

9.1	Check-inprocedure	94
9.2	Het registratieformulier of inschrijvingsformulier	95
9.3	De sleutel	96
9.4	Het sleutelkaartje	96
9.5	Verkopen van overige faciliteiten	97
9.6	Post en boodschappen	97
9.7	Maatregelen tijdens overboeking	97
9.8	Bijzondere situaties bij het onthaal	98
9.8.1	Gasten die vroeg arriveren	98
9.8.2	Gasten die laat arriveren	98
9.8.3	Vip	98
9.8.4	Gasten die van kamer verwisselen	98
9.8.5	Lastige gasten	98
9.9	Het begeleiden van de gast naar de kamer	99
9.10	Aankomst van grote groepen	99
9.11	Bekendmaking van kamerprijzen	100
9.12	Nederlands – Frans – Engels check-in procedure	100
9.13	Enkele nuttige Franse – Engelse zinnen	102

HOOFDSTUK 10

HET VERBLIJF VAN DE HOTELGAST 103

10.1	Informatie verstrekken	104
10.1.1	Over het hotel	104
10.1.2	Over de stad of omgeving	104
10.2	Verkopen van bijkomende hoteldiensten	105
10.3	Algemene dienstverlening	105
10.3.1	Post/kranten/tijdschriften	105
10.3.2	Wekdienst	106
10.3.3	Berichten	106
10.3.4	Aannemen pakjes	107
10.3.5	Autoverhuur	107
10.3.6	Bagageopslag	107
10.3.7	Flight confirmation	107
10.3.8	Garage	107
10.3.9	Gevonden voorwerpen	107
10.3.10	Gratis services aan de receptie	107
10.3.11	Laundry	107
10.3.12	Informatie	108
10.3.13	Schoenen poetsen	108
10.3.14	Storingen/repenties	108
10.3.15	Speciale duty's	108

10.4	Safe deposit box	108
10.5	De minibar	109
10.6	Technische problemen	109
10.7	Day use room = rerent	109
10.8	Credit limits	109
10.9	Business center	110
10.10	De gastenlijst – in house guest list	110
10.11	Hotellogboek – hand-over	110

HOOFDSTUK 11

HET VERTREK VAN DE HOTELGAST 111

11.1	Functiescheiding	112
11.2	Het afreisblad – departure list	112
11.3	Check-outprocedure	112
11.4	Betalingsmogelijkheden	113
11.4.1	Wat is er op de rekening te vinden?	114
11.5	Wijze van betalen	115
11.5.1	Cash betaling en paid out refund	115
11.5.2	Betalen met bankcontact (pinnen)	115
11.5.3	Vreemde valuta	115
11.5.4	Creditcard	115
11.5.5	City ledger	116
11.5.6	Voucher	116
11.5.7	MCO	116
11.5.8	Reischeque, travellers cheque	116
11.5.9	Betaaltermen	117
11.6	Vertrek van grote groepen	117

HOOFDSTUK 12

DE HOUSEKEEPING 119

12.1	Taakomschrijving van de huishoudelijke dienst	120
12.2	Taken en verantwoordelijkheden	121
12.2.1	Executive housekeeper	121
12.2.2	Assistent-housekeeper	122
12.2.3	Floor supervisor	123
12.2.4	Room attendant of huishoudmedewerker	123
12.2.5	Public area cleaner	123
12.2.6	Supervisor linnen room	123
12.3	Organisatie van de schoonmaakwerkzaamheden	124
12.3.1	Aandachtspunten	124

12.3.2	Berekening	125
12.3.3	Standaardisatie	125
12.4	Veel gebruikte codes	126

HOOFDSTUK 13
DE ORGANISATIE
VAN FUNCTIONS **127**

13.1	Inleiding	128
13.2	Soorten functions	128
13.2.1	Meetings	128
13.2.2	Incentives	129
13.2.3	Congressen, conferenties, conventies	129
13.2.4	Events	130
13.2.5	Forums	130
13.2.6	Workshops, cursussen, trainingen en seminaries	130
13.2.7	Tradeshows, tentoonstellingen, beurzen	131
13.2.8	Persconferenties	131
13.2.9	Recepties	131
13.2.10	Banketten en koffietafels (eventueel in buffetvorm)	132
13.2.11	Gala-avonden, bruiloften en fuiven	132
13.2.12	Modeshows	132
13.3	Wie organiseert functions?	132
13.3.1	Bedrijven	132
13.3.2	Associaties	133
13.3.3	Non-profitorganisaties	133
13.3.4	Overheidsdiensten	133
13.3.5	Professional Conference Organizers 133	133
13.3.6	Evenementenbureaus	133
13.3.7	Privépersonen	133
13.4	Catering	134
13.4.1	Catering MICE	134
13.4.2	Catering recepties	135
13.5	Werken met technische en audiovisuele middelen	135
13.5.1	Whiteboard	135
13.5.2	Flip-over	136
13.5.3	Multimediakast	136
13.5.4	Beamer	136
13.5.5	Projectiescherm (elektrisch)	136
13.5.6	Flatscreen	136
13.5.7	Smart TV	136
13.5.8	Vergaderinstallatie	137
13.5.9	Opstelling van audiovisuele middelen	137

13.6	De verschillende tafelvormen	138
13.7	Organisatie van een function	141
13.8	Afdelingen die betrokken zijn bij een function	143
13.8.1	Salesafdeling	143
13.8.2	Reserveringsafdeling	143
13.8.3	Banqueting office	143
13.8.4	Banqueting operations	143
13.8.5	Keuken	143
13.8.6	Inkoop en magazijn	144
13.8.7	Technische dienst	144
13.8.8	Huishoudelijke afdeling	144
13.9	Mise en place van tafels en buffetten	144
13.9.1	Tafels	144
13.9.2	Buffetten	144

HOOFDSTUK 14
KWALITEIT VAN
DIENSTVERLENING **147**

14.1	Serviceblauwdruk - Customer Journey	148
14.2	Wie is mijn klant (gast)?	149
14.3	Persona's	152
14.4	Upselling. Hoe meerverkoop tot grotere klantentevredenheid kan leiden	153
14.5	Klantentevredenheidsonderzoek (KTO)	153
14.6	Klachtenbehandeling	154
14.7	Reviewsites	155
14.8	Veiligheid van personen en goederen	159
14.8.1	Hacking	159
14.8.2	Hoe veilig zijn keycards?	160
14.8.3	Ben je hackable?	160
14.8.4	Veiligheid van personen	161
14.8.5	Veiligheid van goederen	161
14.8.6	De camerawet	161
14.8.7	GDPR	164

HOOFDSTUK 15
VAKTERMEN VOOR HOTEL **167**