

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Front Office Manager

1. Globaal

1.1 TITEL

Front Office Manager

Deze benaming komt niet voor in de Competent fiche "G140101 Hotel- en restaurantmanagement assisteren"

1.2 DEFINITIE

De Front Office Manager zorgt voor het perfect functioneren van de receptie, formuleert de doelstellingen van zijn afdeling, zorgt voor de uitvoering ervan en controleert het budget teneinde de beoogde bezettingsgraad te realiseren en te zorgen voor de juiste uitstraling van het hotel.

1.3 EXTRA UITLEG

De Front Office Manager superviseert het onthaalpersoneel, nl. het hallpersoneel (portier, voiturier...) en de receptiemedewerkers.

Bijkomende activiteiten kunnen zijn: deelnemen aan het onthaal van en dienstverlening aan klanten en tarieven van de diensten bepalen.

De Front Office in een hotel is de plaats waar men het eerst in direct contact komt met de gast. In grote hotels kan de Front Office diverse onderafdelingen omvatten: receptie, lobby, bagageservice, conciërge of portier, kassiersruimte, winkelruimte, reisbalie...

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC302 Hotelbedrijf)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Horeca Vorming Vlaanderen

Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

Horeca Vlaanderen

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G140101 Hotel- en restaurantmanagement assisteren, 31 januari 2014
- Competent-fiche (SERV): G140201 Hotel-restaurantmanagement, 31 januari 2014
- Competent-fiche (SERV): G170301 Hotelreceptie, 20 oktober 2014
- Competent-fiche (SERV): G130201 Prijsbeheer toeristische producten, 31 januari 2014
- Onderzoek/studie: "Horecacompetenties van de toekomst" (publicatie: http://www.guidea.be/sites/default/files/Eindrapport%20Vlamt_08.04.2014.pdf)
- Onderzoek/studie: Hotelrapport 2013

Relatie tot het referentiekader

Meerdere activiteiten werden geselecteerd uit diverse Competent-fiches: G140201 Hotel-restaurantmanagement (m/v); G150301 Leiding geven aan kamerpersoneel; G170301 Hotelreceptie en overgenomen in dit beroepskwalificatiedossier.

De formulering van de competenties en de onderliggende vaardigheden werden aangepast aan de gebruikelijke terminologie in de sector en aangevuld met input aangeleverd door de arbeidsmarktactoren die betrokken werden bij de totstandkoming van het dossier. Bij elke activiteit werden overbodige vaardigheden geschrapt of verplaatst naar een andere activiteit. Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd.

Op basis van de gehanteerde referentiekaders werden eveneens ontbrekende activiteiten toegevoegd:

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt integer
- Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Behandelt klachten van gasten en volgt deze op
- Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten
- Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan
- Bewaakt de efficiënte werking van de eigen afdeling
- Bewaakt de veiligheid
- Volgt klantenrelaties op
- Volgt commerciële projecten op

- Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken
- Voert promotionele acties uit voor de kamers en extra faciliteiten
- Draagt zorg voor de actualisering van het verhuurbeleid
- Draagt zorg voor de uitvoering van het verhuurbeleid

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Werkt in teamverband (co 01930)
 - Wisselt informatie uit met collega's, gasten 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, leverancier, 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 (co 01931)
 - 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
 - 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 werkvolgorde
 - Controleert het eigen werk en voorkomen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne, zorgt voor een verzorgd voorkomen en draagt de voorgeschreven bedrijfskledij
 - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen...
- Handelt integer (co 01932)
 - 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

- Coördineert de activiteiten van het team (G150301 Id10123-c)
 - Stelt de planning op van de medewerkers (infobalie, onthaal, receptie, veiligheid, telefonie...) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
 - Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
 - Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
 - Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
 - Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
 - Organiseert en leidt teamvergaderingen
 - Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
 - Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en scheidt een stimulerend werkklimaat
 - Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan

- Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (G150301 Id2066-c)
 - Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. informatica, kantormateriaal...) ter beschikking zijn
 - Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
 - Stuurt de werking bij van de medewerkers infobalie, onthaal, receptie, veiligheid, telefonie...
 - Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
 - Stelt interne richtlijnen op
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein

- Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures (co 01966)
 - Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en – voorschriften
 - Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
 - Bewaakt de netheid van de werkruimtes
 - Controleert de gepresteerde werkuren

- Behandelt klachten van gasten en volgt deze op (co 01964)
 - Stelt zich beschikbaar op voor gasten
 - Luistert naar de klacht van de gast
 - Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
 - Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
 - Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
 - Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht

- Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten (co 01964)
 - Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (o.a. met de housekeeping voor het toekennen van de kamers en het aannemen van reservaties, met de afdeling F&B, het restaurant en de keuken voor het doorgeven van bestellingen)

- roomservice, lunchpakket e.d., met de boekhouding over facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)
 - Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur aan de balie, in de werkruimtes, in de hal, in gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
 - Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
 - Contacteert leveranciers van producten (verkoopartikelen, kantoor materiaal...), uitbestede diensten (drukwerk, wellness...), materialen en machines in geval van fouten
 - Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de eigenaar terecht komen
- Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers (G150301 Id18114-c)
 - Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
 - Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
 - Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel)
 - Formuleert verbeterpunten
 - Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
 - Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst
- Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan (co 01964)
 - Stelt werkfiches op
 - Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan
 - Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
 - Leidt medewerkers op
 - Coacht de medewerkers op de werkvloer
 - Leert efficiënte werkmethodes aan
 - Begeleidt stagiairs en studenten
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen (G150301 Id18152-c)
 - Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op
 - Raadpleegt geregeld de geregistreerde gegevens over het verbruik
 - Berekent de te bestellen hoeveelheden
 - Vraagt offertes op
 - Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
 - Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
 - Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers
 - Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget
- Voert administratieve basistaken uit (G150301 Id17966-c)
 - Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties en kassaverrichtingen, facturatie en klantenbeheer
 - Bereidt de salarisadministratie voor
- Voert een efficiënte interne en externe communicatie (G150301 Id21414-c)

- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
 - Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
 - Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
 - Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
 - Voert commerciële gesprekken met leveranciers
 - Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Bewaakt de efficiënte werking van de eigen afdeling (co 01964)
 - Vertaalt de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
 - Volgt de realisatiecijfers m.b.t. kamerbezetting, verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
 - Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
 - Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling
 - Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
 - Superviseert facturering en betalingen
 - Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen
 - Staat in voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
 - Volgt de klantenrekeningen administratief op (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
- Bewaakt de veiligheid (co 01964)
 - Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
 - Superviseert het sleutelbeheer
 - Contacteert de hulpdiensten bij problemen
- Volgt klantenrelaties op (co 01974)
 - Onderhoudt contacten met vaste klanten of groepen en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
 - Ontvangt nieuwe klanten en formuleert gerichte verkoopvoorstellen
 - Verzorgt de dienst na verkoop
 - Volgt de online reviews op
- Volgt commerciële projecten op (co 01976)
 - Legt het budget van een commercieel project vast en volgt het op
 - Verricht de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
 - Overlegt, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
 - Superviseert en controleert de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project

- Vergelijkt vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Stelt aan het management informatie beschikbaar over de resultaten

Specifieke activiteiten

- Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken (co 01972)
 - Informeert de gast over de kamers, de arrangementen en extra faciliteiten van het hotel en de reservatieprocedure
 - Registreert de reservaties en volgt de bezetting van kamers, appartementen, bungalows en andere verblijfsaccommodatie op
 - Verwelkomt de gast bij aankomst en vervult de nodige administratieve formaliteiten bij check-in
 - Beantwoordt vragen van gasten tijdens hun verblijf
 - Neemt gepaste acties bij problemen of klachten van de gast
 - Vervult de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en neemt gepast afscheid van de gast
 - Draagt zorg voor de kassa, sluit de kassa af en controleert openstaande rekeningen
 - Voert algemene administratieve taken uit
 - Voert specifieke taken uit tijdens de nacht
- Voert promotionele acties uit voor de kamers en extra faciliteiten (co 01973)
 - Verzorgt presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisatoren, en toeristische diensten in binnen- en buitenland
 - Verzorgt rondleidingen in het bedrijf
 - Kiest communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep
 - Zorgt voor de nodige documentatie en folders
 - Zorgt voor de actualisatie van de website
- Analyseert het verhuurbeleid van kamers en extra faciliteiten (G140201 Id21473-c)
 - Volgt ontwikkelingen op in het eigen vakgebied
 - Vergelijkt op regelmatige tijdstippen het eigen aanbod met het aanbod van de (omliggende) concurrenten
 - Schat de vraag naar kamers in op basis van huidige bezetting, de bezetting in het verleden en geplande evenementen in de regio
 - Brengt de opbrengst van verschillende arrangementen in kaart
- Draagt zorg voor de actualisering van het verhuurbeleid (co 01975)
 - Levert input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling
 - Hanteert tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
 - Doet een voorstel voor arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
 - Bestudeert de verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen
 - Formuleert voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van kamers en zalen en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen
- Draagt zorg voor de uitvoering van het verhuurbeleid (G170301 Id18138-c)
 - Zorgt voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen

- Streeft naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages
- Houdt commerciële statistieken bij

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van hygiëne- en veiligheidsvoorschriften voor voedingsmiddelen (HACCP)
- Basiskennis van aanwervingstechnieken
- Basiskennis van sociale wetgeving
- Basiskennis van de werking van de veiligheidsuitrusting en -systemen (alarm, detectoren...)
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken
- Kennis van basisstatistieken
- Kennis van de analyse van financiële gegevens
- Kennis van personeelsbeheer
- Kennis van inningsprocedures
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van organisatie en werking van de toeristische industrie
- Kennis van onderhandelingstechnieken
- Kennis van budgetbeheer
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van veiligheidsregels
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van commerciële strategie
- Kennis van vergadertechnieken
- Kennis van EHBO
- Kennis van het culturele en toeristische aanbod
- Kennis van minstens drie moderne vreemde talen (vb. Engels, Frans, Duits...): De FO-manager kan zodanig deelnemen aan een vloeiend en spontaan gesprek, dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is. Hij kan binnen een vertrouwde context actief deelnemen aan een discussie en hierin zijn standpunten uitleggen en ondersteunen
- Kennis van diensten en faciliteiten
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van betalingswijzen
- Kennis van projectmanagement
- Kennis van de praktische receptiewerkzaamheden en werkorganisatie
- Kennis van de bedrijfseigen software pakketten (kassa, reservatiesystemen...)
- Kennis van de boekhoudkundige controle op kassaverrichtingen
- Kennis van de geldigheid van betaalmiddelen
- Grondige kennis van planningstechnieken
- Grondige kennis van technieken van yield management of revenu management* technieken
- Grondige kennis van verkooptechnieken

- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van typologie van klanten of consumenten
- Grondige kennis van regels voor het onthaal
- Grondige kennis van de hoteltarieven voor de verschillende diensten
- Grondige kennis van het vermarkten van een product
- Grondige kennis van kostenbeheersing en prijsbeleid
- Grondige kennis van forecasting (het voorspellen van omzet en afzet)
- Grondige kennis van de technieken van upsell, cross-sell en downsell**
- Grondige kennis van customer relationship management***
- Grondige kennis van klachtenbehandeling
- Grondige kennis van de voordelen voor trouwe gasten
- Grondige kennis van bedrijfseigen procedures en regels
- Grondige kennis van quality management****
- Grondige kennis van reserveringssystemen

*Revenue management of yield management is een vorm van prijsbepaling die gebruikmaakt van prijselasticiteit. Het optimale aantal producten wordt aangeboden aan het juiste aantal klanten tegen de beste prijs. Het principe is afkomstig uit de luchtvaartsector, maar wordt inmiddels ook in de hotelbranche toegepast. Ook de zogenaamde lastminute-aanbiedingen zijn een vorm van yield management.

**Upsell is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst of omzet probeert te halen door de koper een duurder of uitgebreider product of pakket te verkopen dan dat de koper oorspronkelijk van plan was. Cross-selling is een verkooptechniek waarbij de verkoper grotere winst probeert te halen door bij verkoop een extra, complementair, product aan te bieden. Downsell is de klant een goedkoper product aanbieden als dat de enige manier is om hem tevreden te stellen

***CRM is een werkwijze – en een softwaresysteem- waarbij het optimaliseren van alle contacten met de klant centraal staat en er wordt getracht elke klant een individuele waardepropositie aan te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Daarnaast is de gedachte achter CRM dat klanten een betere behandeling verdienen naarmate zij een hogere waarde vertegenwoordigen voor de organisatie of dat verlieslatende klanten eventueel naar een ander bedrijf worden gedirigeerd

****Kwaliteitsmanagement streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van een product, productieproces, dienst of organisatie. Kwaliteitsmanagement is geen afgebakend vakgebied, maar komt terug in alle delen van het management van een onderneming

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen informatie uitwisselen met collega's, gasten en leidinggevende
- Het kunnen rapporteren aan de leidinggevende
- Het efficiënt kunnen samenwerken met collega's
- Het kunnen delen van vakkennis
- Het zelf kunnen vragen van hulp of advies
- Het kunnen tonen van respect voor elke collega, functie of taak
- Het kunnen bijdragen tot een aangename sfeer in het team
- Het zich kunnen verplaatsen in de positie van een collega
- Het kunnen economisch werken
- Het kunnen werken conform voorgeschreven procedures en huisregels, en het kunnen invullen van de nodige documenten
- Het kunnen toepassen van de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften
- Het zich kunnen verplaatsen op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken
- Het ordelijk kunnen werken en het zich aan de planning kunnen houden
- Het zorgvuldig kunnen werken met oog voor detail
- Het zelfstandig kunnen organiseren van de werkvolgorde
- Het kunnen controleren van het eigen werk en voorkomen

- Het kunnen verzorgen van de persoonlijke hygiëne en een verzorgd voorkomen
- Het kunnen dragen van de voorgeschreven bedrijfskledij
- Het kunnen zorg dragen voor materiaal, kledij, goederen...
- Het kunnen respecteren van de privacy van de gast
- Het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zonder te storen
- Het op ethische wijze kunnen omgaan met informatie over de gast
- Het kunnen respecteren van de deontologische code van de werkgever en/of gast
- Het kunnen opstellen van de planning van de medewerkers (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- Het kunnen informeren van de medewerkers over speciale gasten (VIP's)
- Het kunnen leiden van de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst)
- Het kunnen organiseren en leiden van teamvergaderingen
- Het kunnen verdelen van de werkzaamheden over de verschillende medewerkers
- Het kunnen verzekeren van een goede teamwerking
- Het kunnen scheppen van een stimulerend werkklimaat
- Het kunnen zorgen voor de nodige bedrijfskledij en het kunnen zorgen voor het correct dragen ervan
- Het kunnen zorgen voor voldoende hulpmiddelen (o.a. verlengsnoeren...)
- Het kunnen toezien op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- Het kunnen controleren van de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast
- Het kunnen opstellen van de interne richtlijnen
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Het kunnen verzekeren van de eigen zichtbaarheid op het terrein
- Het kunnen uitvoeren van steekproeven ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en -voorschriften
- Het kunnen controleren van de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...)
- Het kunnen bewaken van de netheid van de werkruimtes
- Het kunnen controleren van de gepresteerde werkuren
- Het zich kunnen beschikbaar opstellen voor gasten
- Het kunnen luisteren naar de klacht van de gast
- Het kunnen bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast
- Het kunnen afstemming van de eigen planning met andere interne afdelingen en externe diensten (met de housekeeping voor het toekennen van de kamers en het aannemen van reservaties, met de afdeling F&B, het restaurant en de keuken voor het doorgeven van bestellingen roomservice, lunchpakket e.d., met de boekhouding over facturatie, met de hulpdiensten in geval van problemen...)
- Het kunnen op regelmatige basis overleggen met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- Het kunnen ervoor zorgen dat gevonden voorwerpen terechtkomen bij de eigenaar
- Het kunnen geven van suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures
- Het kunnen deelnemen aan het selectieproces van nieuwe medewerkers
- Het kunnen evalueren van medewerkers op regelmatige basis
- Het kunnen formuleren van verbeterpunten
- Het kunnen bespreken van opleidingsmogelijkheden met de medewerkers
- Het kunnen doen van voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst

- Het kunnen opstellen van werkfiches
- Het kunnen aanleren van correcte omgangsvormen met de gasten
- Het kunnen zorgen voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Het kunnen opleiden van medewerkers
- Het kunnen coachen van de medewerkers op de werkvloer
- Het kunnen aanleren van efficiënte werkmethodes
- Het kunnen begeleiden van stagiairs en studenten
- Het kunnen verzamelen van diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en het kunnen opmaken van een totaaloverzicht
- Het geregeld kunnen raadplegen van de geregistreerde gegevens over het verbruik
- Het kunnen berekenen van de te bestellen hoeveelheden
- Het kunnen opvragen van offertes
- Het kunnen plaatsen van bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen
- Het kunnen controleren van de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten
- Het kunnen onderhouden van contacten met externe bedrijven en het kunnen opbouwen van een netwerk met leveranciers
- Het kunnen controleren van de facturen en het kunnen bewaken van het toegekende budget
- Het kunnen gebruiken van bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen, reservaties en kassaverrichtingen, facturatie en klantenbeheer
- Het kunnen voorbereiden van de salarisadministratie
- Het kunnen opstellen van brieven, mails, nota's en voorstellen
- Het gebruik kunnen maken van de moderne communicatiemiddelen en sociale media
- Het schriftelijk kunnen rapporteren volgens de bedrijfseigen procedures
- Het kunnen deelnemen aan periodiek intern en extern overleg
- Het kunnen voeren van commerciële gesprekken met leveranciers
- Het kunnen onderhouden van contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen vertalen van de visie en missie van het bedrijf binnen de eigen afdeling in coherentie met de andere afdelingen
- Het kunnen opvolgen van de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten
- Het kunnen controleren van het verbruik van producten en materialen, het kunnen geven van instructies hierover en het kunnen beperken van verspilling
- Het kunnen opmaken van budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Het kunnen superviseren van facturering en betalingen
- Het kunnen rekening houden met provisies van geplaatste bestellingen
- Het kunnen instaan voor de vereiste formaliteiten m.b.t. de daginventarissen en de afrekening van de geleverde diensten
- Het administratief kunnen opvolgen van klantenrekeningen (aanmaningen, controle van uitgestelde betalingen...)
- Het kunnen waken over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Het kunnen superviseren van het sleutelbeheer

- Het kunnen onderhouden van contacten met vaste klanten of groepen en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen ontvangen van nieuwe klanten en het kunnen formuleren van gerichte verkoopvoorstellen
- Het kunnen verzorgen van de dienst na verkoop
- Het kunnen opvolgen van online reviews
- Het kunnen vastleggen van het budget van een commercieel project en het kunnen opvolgen ervan
- Het kunnen verrichten van de vereiste formaliteiten voor het realiseren van een project
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en verantwoordelijke m.b.t. prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de commerciële context (externe manifestaties, evenementen, sportwedstrijden...)
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers over de verkoopdoelstellingen
- Het kunnen superviseren en controleren van de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van een project
- Het kunnen vergelijken van vooropgestelde doelen met behaalde resultaten
- Het kunnen beschikbaar stellen van informatie over de resultaten aan het management
- Het kunnen informeren van de gast over de kamers, de arrangementen en extra faciliteiten van het hotel en de reserveringsprocedure
- Het kunnen registreren van de reserveringen en het kunnen opvolgen van de bezetting van kamers, appartementen, bungalows en andere verblijfsaccommodatie
- Het kunnen verwelkomen van de gast bij aankomst en het kunnen vervullen van de nodige administratieve formaliteiten bij check-in
- Het kunnen beantwoorden van de vragen van gasten tijdens hun verblijf
- Het kunnen vervullen van de nodige administratieve formaliteiten (facturatie en betaling) bij check-out en het gepast afscheid kunnen nemen van de gast
- Het kunnen zorg dragen voor de kassa, het kunnen afsluiten van de kassa en het kunnen controleren van openstaande rekeningen
- Het kunnen uitvoeren van algemene administratieve taken
- Het kunnen uitvoeren van specifieke taken tijdens de nacht
- Het kunnen verzorgen van presentaties over het bedrijf voor bedrijven, reisorganisaties, en toeristische diensten in binnen- en buitenland
- Het kunnen verzorgen van rondleidingen in het bedrijf
- Het kunnen kiezen van communicatiemiddelen aangepast aan de doelgroep
- Het kunnen zorgen voor de nodige documentatie en folders
- Het kunnen zorgen voor de actualisatie van de website
- Het kunnen opvolgen van ontwikkelingen in het eigen vakgebied
- Het op regelmatige tijdstippen kunnen vergelijken van het eigen aanbod met dat van de (omliggende) concurrenten
- Het kunnen inschatten van de vraag naar kamers op basis van huidige bezetting, de bezetting in het verleden en geplande evenementen in de regio
- Het kunnen in kaart brengen van de opbrengst van de verschillende arrangementen
- Het kunnen leveren van input voor de commerciële doelstellingen van de afdeling
- Het kunnen hanteren van tariefgroepen gebaseerd op de voorspelde bezetting
- Het kunnen doen van een voorstel van arrangementen, speciale activiteiten, evenementen en kortingsregelingen
- Het kunnen bestuderen van verkoopmogelijkheden van verschillende arrangementen

- Het kunnen formuleren van voorstellen aan het management m.b.t. het verhuurbeleid van kamers en zalen en het verkoopbeleid van de interne faciliteiten en arrangementen
- Het kunnen zorgen voor informatiedoorstroming naar de medewerkers en de verantwoordelijke met betrekking tot prijzen, brochures, affiches, nieuwe producten, nieuwe faciliteiten of arrangementen
- Het kunnen streven naar de realisatie van de begrote resultaten en bezettingspercentages
- Het kunnen bijhouden van commerciële statistieken

Probleemoplossende vaardigheden

- Het zich flexibel kunnen aanpassen (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Het kunnen melden van problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Het kunnen bespreken van vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Het kunnen aanpassen van de planning bij wijzigende omstandigheden
- Het kunnen oproepen van tijdelijke werkrachten
- Het kunnen oplossen van conflicten
- Het kunnen bijsturen van de werking van de medewerkers infobalie, onthaal, receptie, veiligheid, telefonie...
- Het correct kunnen omgaan met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
- Het kunnen behandelen van vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal
- Het kunnen peilen naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht
- Het kunnen inschakelen van de technische dienst voor herstel aan toestellen en infrastructuur aan de balie, in de werkruimtes, in de hal, in gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Het kunnen contacteren van leveranciers van producten (verkoopartikelen, kantoomateriaal...), uitbestede diensten (drukwerk, wellness...), materialen en machines in geval van fouten
- Het kunnen nemen van maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Het kunnen contacteren van de hulpdiensten bij problemen
- Het kunnen overleggen, eventueel met andere afdelingen, over een eventuele aanpassing van de bedrijfsprocessen
- Het kunnen nemen van gepaste acties bij problemen of klachten van de gast

Motorische vaardigheden

- Het ergonomisch kunnen werken (past hef- en tiltechnieken toe)

Omgevingscontext

- De Front Office Manager verricht werkzaamheden op de receptie van diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiele logies, vakantie dorpen, camping, bungalowpark...)
- De invulling van het takenpakket wordt bepaald door het type van het logiesverstrekkend bedrijf, de bedrijfsformule en de grootte.

- De Front Office Manager werkt in teamverband (hiërarchisch team) en in een stelsel van wisselende werkshiften. Het beroep wordt uitgeoefend overdag, 's nachts, tijdens de weekdays, in het weekend en/of tijdens feestdagen
- De werkzaamheden kennen piekmomenten, afhankelijk van de regio en het seizoen. De receptionist moet zich dan flexibel kunnen opstellen.
- De Front Office Manager draagt bedrijfskledij.
- De Front Office Manager is het uithangbord van het bedrijf: hij vertegenwoordigt de bedrijfsformule met waarden en normen. De Front Office Manager vervult een sleutelrol, gezien het merendeel van de contacten tussen de gast en het hotel via hem verlopen.
- De Front Office Manager komt in contact met zeer veel nationaliteiten en culturele achtergronden: hij moet moderne vreemde talen vlot beheersen, op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden en deze respecteren.
- Hij komt tevens in contact met verschillende types van gasten en een veelheid aan specifieke wensen en verwachtingen. Hij moet hiermee rekening houden, binnen de mogelijkheden van de bedrijfsformule.
- De Front Office Manager gaat vertrouwelijk om met bedrijfs- en gastengegevens
- De situaties waarmee de Front Office Manager geconfronteerd wordt zijn zeer divers
- De Front Office Manager moet dienstroosters naleven

Handelingscontext

- De behoeften, wensen en verwachtingen van de gast vormen het uitgangspunt voor het handelen van de Front Office Manager. Hij handelt empathisch en respectvol, ook naar collega's en externen
- De Front Office Manager heeft bijzonder veel aandacht voor een hygiënisch voorkomen en een verzorgd taalgebruik
- De Front Office Manager werkt nauwgezet en zorgvuldig. Hij neemt een flexibele werkhouding aan.
- De Front Office Manager reageert alert en passend op signalen of antwoorden van gasten
- De Front Office Manager is aandachtig voor veiligheid, hygiëne en kwaliteitszorg in het logiesverstrekkend bedrijf. Hij detecteert snel ongewenste bezoekers, is waakzaam voor ongepast gedrag van gasten en reageert alert en adequaat op onverwachte gebeurtenissen.
- De Front Office Manager handelt integer en betrouwbaar bij betalingen. De Front Office Manager moet vaak verschillende handelingen gelijktijdig uitvoeren.
- De Front Office Manager moet doelgericht communiceren met gasten, ook in vreemde moderne talen
- De Front Office Manager voert de handelingen zittend en staand uit en werkt veelvuldig met beeldschermen
- De Front Office Manager heeft aandacht voor het stellen van proactieve handelingen (voorkomen van problemen, diefstallen...)
- De Front Office Manager moet omgaan met moeilijke gasten, hun klachten en/of specifieke verwachtingen
- De Front Office Manager moet vertrouwelijk omgaan met informatie en gegevens van gasten en het bedrijf

- De Front Office Manager moet geconcentreerd en nauwkeurig handelen tijdens het uitvoeren van registratiewerkzaamheden (boekingen, facturatie, check-in, check-out, nachtaudit, kassaverrichtingen...)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstelling van het team
- de organisatie van een goede teamwerking
- een constructief overleg met de andere afdelingen
- het verzorgen van professionele contacten met leveranciers
- het verzorgen van de klantenrelaties
- het opvolgen van reacties op sociale media
- het oplossen van problemen en klachten
- het beheren van de voorraad
- het verwezenlijken van commerciële projecten
- het organiseren van promotionele acties
- de opvolging, analyse en verwezenlijking van het verhuurbeleid
- het verwezenlijken van de gepaste uitstraling van het hotel

Is gebonden aan

- bedrijfsprocedures en –afspraken: de instructies van de leidinggevende, de reserveringsprocedure
- de logistieke mogelijkheden van het bedrijf
- de bezettingsgraad
- de onthaalprocedure
- de principes van gastvriendelijkheid en omgangsvormen
- de klachtenprocedure
- de check-in en check-out procedure
- de regels van orde, netheid en hygiëne
- de regels van de administratieve en financiële verwerking van data

Doet beroep op

- de Hotelmanager voor de werkinstructies en bij problemen
- op het hallpersoneel voor het helpen van de gast met de bagage, het verplaatsen van de wagen, bij veiligheidsproblemen....
- op de medewerkers van de andere afdelingen binnen het bedrijf voor het doorgeven van relevante informatie m.b.t. de gast en zijn specifieke verwachtingen of het verhelpen van technische storingen en defecten

Verantwoordelijkheid

- Het werken in teamverband
- Het werken met oog voor veiligheid milieu, kwaliteit en welzijn
- Het integer handelen
- Het coördineren van de activiteiten van het team
- Het organiseren en superviseren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures

- Het controleren van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- Het behandelen van klachten van gasten en het opvolgen ervan
- Het overleggen met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten
- Het geven van advies bij aanwerving van medewerkers en het evalueren van medewerkers
- Het aanleren van de richtlijnen van de organisatie aan de medewerkers
- Het opvolgen van de voorraad
- Het vaststellen van tekorten van de voorraad
- Het plaatsen van bestellingen m.b.t. de voorraad
- Het uitvoeren van administratieve basistaken
- Het voeren van een efficiënte interne en externe communicatie
- Het bewaken van de efficiënte werking van de eigen afdeling
- Het bewaken van de veiligheid
- Het opvolgen van klantenrelaties
- Het opvolgen van commerciële projecten
- Het deelnemen aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken
- Het uitvoeren van promotionele acties voor de kamers en extra faciliteiten
- Het analyseren van het verhuurbeleid van kamers en extra faciliteiten
- Het zorg dragen voor de actualisering van het verhuurbeleid
- Het zorg dragen voor de uitvoering van het verhuurbeleid

2.3 ATTESTEN

Wettelijke attesten

Een medisch attest om te mogen werken in de horecasector

Vereiste attesten

Geen vereisten.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Op basis van de RSZ-gegevens in 2012, waren er in Vlaanderen 66 706 werknemers tewerkgesteld in de sector. Hoeveel mensen hiervan effectief als Front Office Manager tewerkgesteld zijn, is niet te

bepalen aan de hand van deze cijfergegevens want dit beroep komt in een aantal subsectoren van de horeca voor.

Tabel: Aantal loontrekkende werknemers in de horecasector per subsector in Vlaanderen -2009/2012

	2009	2010	2011	2012	2011 - 2012
Hotels	8.517	8.449	8.736	8.611	↓ -1,4%
Vakantieverblijven	2.728	2.783	2.416	2.388	↓ -1,2%
Kampeerterreinen	317	337	294	310	↑ +5,4%
Overige accommodatie	140	134	125	130	↑ +4,0%
Restaurants	39.741	40.580	40.007	38.810	↓ -3,0%
Catering	7.288	7.490	8.082	7.743	↓ -4,2%
Drinkgelegenheden	9.780	9.676	9.432	8.714	↓ -7,6%
Totaal	68.511	69.449	69.092	66.706	↓ -3,5%

Bron: RSZ

Bewerking door [Guides](#)

Vacatures

Tabel: Evolutie van het aantal ontvangen vacatures in de horecasector in het normaal economisch circuit zonder interimopdrachten per nace-code -2010/2012-

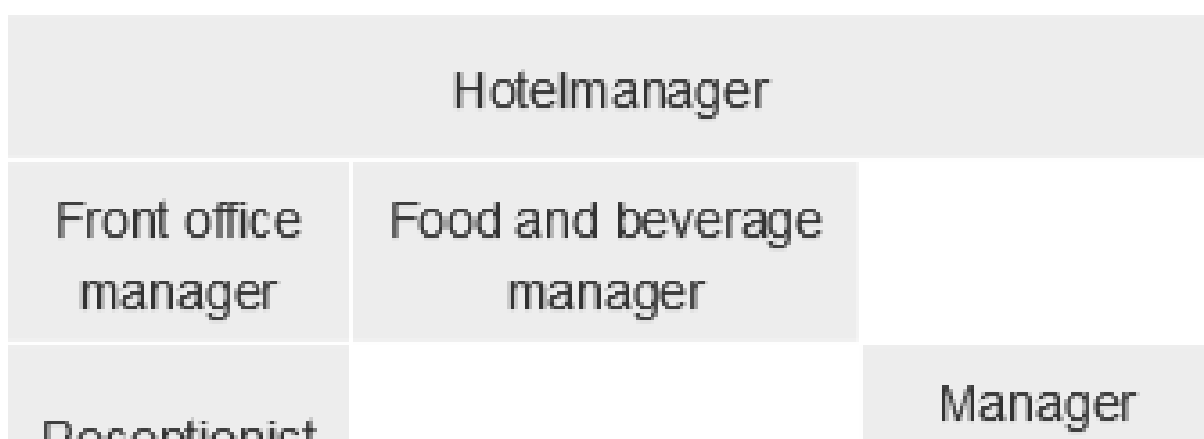
	Horeca 2010		Horeca 2011		Horeca 2012		2012 t.o.v. 2011	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Totaal aantal vacatures	9.707	100%	11.502	100%	10.348	100%	-1.154	-10,0%
Hotels	1.965	20,2%	2.338	20,3%	1.941	18,8%	↓ -397	-17,0%
Kampeertreinen	556	5,7%	775	6,7%	678	6,6%	↓ -97	-12,5%
Restaurants	5.232	53,9%	6.104	53,1%	5.484	53,0%	↓ -620	-10,2%
Drankgelegenheden	802	8,3%	895	7,8%	756	7,3%	↓ -139	-15,5%
Kantines en catering	1.152	11,9%	1.390	12,1%	1.489	14,4%	↑ +99	+7,1%

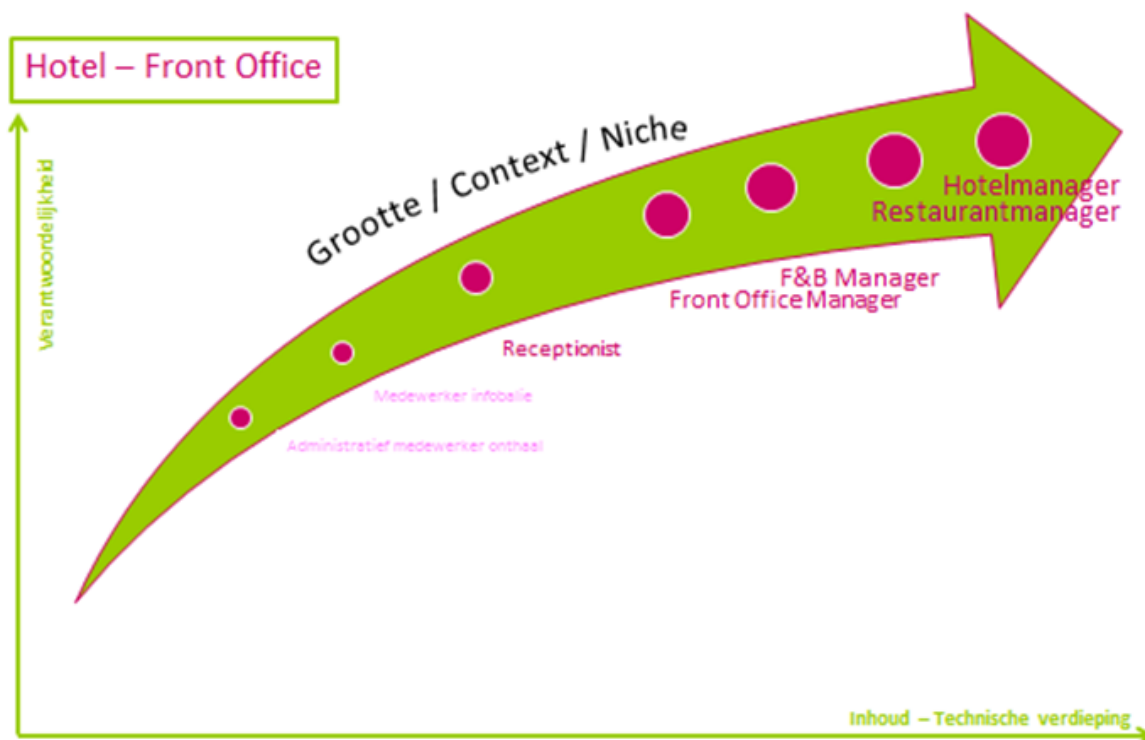
Bron: VDAB/ Departement WSE
 Bewerking door [Guides](#)

Er werden voor dit beroep vacaturegegevens opgevraagd bij VDAB. De enige code die hiervoor in aanmerking komt is HA1110 'Manager hotel restaurant'.

In de toekomst zal het beroepskwalificatiedossier 'Hotelmanager' ontwikkeld worden, de cijfers behorende tot de code HA1110 'Manager hotel restaurant' zullen in dat dossier opgenomen worden. Bijgevolg kunnen we voor het beroep 'Front Office Manager' geen vacaturegegevens aanleveren.

4. Samenhang





5. Updates

Duurzaam	Relatief duurzaam	Beperkt duurzaam
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het beroepskwalificatiedossier van Front Office Manager is duurzaam. De eerste jaren worden er geen wijzigingen verwacht in de opgelijste competenties, vaardigheden of kennis.

Wel zullen volgende competenties naar de toekomst toe voor de horecasector steeds belangrijker worden (studie: De Horecasector op weg naar 2020). Deze competenties zullen steeds belangrijker worden voor de sector als geheel. Niet alle competenties zijn noodzakelijk van toepassing op dit beroep.

- Omgevingsgevoeligheid verwijst naar het aanvoelen, inzien en doorzien van zaken die zich in de omgeving of in een bepaalde context voordoen en die je kunt vertalen naar eigen (horeca / business / service) concepten en ideeën. Concreet gaat dit ook over de kennis van de ruimere horeca-omgeving en de horecaketten.
- Ondernemerszin wijst naar de zin van het ondernemen, leiderschap, conceptueel en creatief denken en het nemen van initiatief.

- Management is gericht op de zaak rendabel beheren op diverse domeinen en d.m.v. diverse managementtechnieken en tools
- Leiding geven en coachen, waarbij leiding geven gericht is op het motiverend aansturen van een team om zo samen 'de zaak' te runnen, en waarbij teamgericht coachen gaat over het versterken van het engagement en de samenwerking in de groep, en het individueel coachen dan eerder focust op het ondersteunen en aanmoedigen van de individuele medewerker in zijn of haar professioneel functioneren en persoonlijke ontwikkeling.
- Vakmanschap verwijst naar vakkundigheid op vlak van horeca technologie en technieken.
- Relationale en communicatieve vaardigheden. Horeca is een people business, een mensenzaak of een zaak van en voor mensen. Servicegericht, sterk communicatief en relatiegericht zijn, is belangrijk. Zonder dit geen klanten!
- Persoonlijke doeltreffendheid gaat in de praktijk over persoonsgebonden karakteristieken: werken met "goesting", prestatie- en resultaatsgerichtheid, betrouwbaarheid en integer e.d.