

BEROEPKWALIFICATIEDOSSIER

Manager Housekeeping

////////////////////////////////////
BK-0234-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Manager Housekeeping

Deze benaming komt niet voor in de Competent fiche "G150301 Leiding geven aan kamerpersoneel"

1.2 DEFINITIE

'De Manager Housekeeping werkt het beleid van de organisatie operationeel uit voor alle taken van het team housekeeping (budgettering, voorraadbeheer, aanwervingen,...) en geeft leiding aan de medewerkers door het plannen, aansturen en controleren van de werkuitvoering, teneinde de optimale werking van het team te verzekeren.'

1.3 EXTRA INFORMATIE

De Manager Housekeeping geeft leiding en begeleiding aan de verantwoordelijken van diverse afdelingen achter de schermen van het hotel: de kamerdienst, de schoonmaak en de linnenafdeling. In bepaalde contexten valt ook de klusjesdienst binnen die verantwoordelijkheid. De Manager Housekeeping ressorteert onder de hotelmanager of de directie en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de eigen afdelingen.

Het takenpakket m.b.t. de specifieke activiteiten varieert volgens de organisatiestructuur en het bedrijfsprofiel van de diverse hotel- en overnachtingsbedrijven.

Bepaalde taken worden soms uitbesteed aan externe dienstverlenende bedrijven.

De Manager Housekeeping neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de afdelingen met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementtaken (budgettering, voorraadbeheer, planning...).

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): G150301 Leiding geven aan kamerpersoneel, 31 januari 2014
- Onderzoek/studie: 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

Alle basisactiviteiten uit de Competent-fiche G150301 ‘Leiding geven aan kamerpersoneel (m/v)’ werden verwerkt in dit beroepskwalificatiedossier. Daarnaast komen ook enkele specifieke activiteiten aan bod die verwerkt worden als activiteit of als onderliggende vaardigheid:

- De activiteiten van de linnendienst organiseren en coördineren
- Contracten opstellen met schoonmaakbedrijven, wasserijen... De uitvoering van bestellingen en prestaties controleren
- De kamers en de sanitaire voorzieningen schoonmaken, ontsmetten en opruimen

Uit het beroepskwalificatiedossier ‘Medewerker kamerdienst’ werden volgende activiteiten weerhouden en omgezet in vaardigheden (behalve ‘Verschaft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer’) :

- Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde
- Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig
- Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken
- Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen
- Richt de kamer opnieuw in
- Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit
- Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde
- Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de

staat van het linnengoed bij de terugkeer

- Strijkt het beddengoed en de handdoeken
- Verschafft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer

De formulering van de activiteiten werd waar nodig aangepast. Bij elke activiteit werden overbodige vaardigheden geschrapt of verplaatst naar een andere activiteit. Ontbrekende vaardigheden werden toegevoegd.

Generieke activiteiten werden toegevoegd:

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn

Het dossier 'Manager Housekeeping (m/v)' werd vergeleken met het dossier van 'Schoonmaker (m/v)'. Uit dit laatste werden volgende activiteitenblokken overgenomen en verwerkt als onderliggende vaardigheid:

- Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon en vult alle aanwezige recipiënten bij
- Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon
- Maakt oppervlakken machinaal schoon
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt in teamverband				
• Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans • Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
• 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,		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
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	✓			
• Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)		✓		
2. Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn				
• Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)			✓	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken • Kennis van ergonomie • Kennis van de vigerende regelgeving m.b.t. milieu, veiligheid, gezondheid en voedselveiligheid • Kennis van persoonlijke hygiëne • Grondige kennis van werking van machines of materieel • Grondige kennis van planmatig werken
• 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 werkvolgorde	✓			
• Controleert het eigen werk en voorkomen	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Sorteert afval volgens de richtlijnen 			✓	
3. Handelt integer				
<ul style="list-style-type: none"> • Respekteert de privacy van de gast 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van interculturele gebruiken • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van correcte omgangsvormen
<ul style="list-style-type: none"> • Voert de werkzaamheden uit zonder te storen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat op ethische wijze om met informatie over de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Respekteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen 		✓		
4. Coördineert de activiteiten van het team				
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de planning op van de medewerkers (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van vergadermethodes • Kennis van conflicthantering • Kennis van technieken voor het leiden van een team • Kennis van personeelsplanning en inzetbaarheid • Grondige kennis van planmatig werken
<ul style="list-style-type: none"> • Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de medewerkers over speciale gasten (VIP's) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Leidt de dagelijkse briefing van het team (in wisseldienst) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert en leidt teamvergaderingen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Verdeelt de werkzaamheden over de verschillende medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en schept een stimulerend werkklimaat 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan 	✓			
5. Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures				
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. verlengsnoeren...) ter beschikking zijn 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen • Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid • Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken • Grondige kennis van het opstellen van werkfiches • Grondige kennis van planmatig werken
<ul style="list-style-type: none"> • Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt de werking bij van de kamerdienst, linnendienst en schoonmaak 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de actualiteit van de documenten die ter beschikking zijn van de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt interne richtlijnen op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzekert de eigen zichtbaarheid op het terrein 	✓			
6. Controleert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures				
<ul style="list-style-type: none"> • Voert steekproeven uit ter controle van de naleving van bedrijfsgebonden procedures en –voorschriften 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van controlesystemen op de gepresteerde werkuren • Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen • Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de administratieve verwerking van de dagelijkse werkzaamheden (checklists, inventarislijsten, evaluatieformulieren...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de netheid van de werkruimtes 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de gepresteerde werkuren 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
7. Behandelt klachten van gasten en volgt deze op				
<ul style="list-style-type: none"> Stelt zich beschikbaar op voor gasten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van klachtenbehandeling Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De manager housekeeping kan de gast begrijpen, informatie verschaffen bij vragen en ondersteunen bij problemen Kennis van principes van gastvriendelijkheid Kennis van correcte omgangsvormen
<ul style="list-style-type: none"> Luistert naar de klacht van de gast 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Behandelt vragen of klachten van gasten, ook in een vreemde taal 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Peilt naar de tevredenheid van de gast, in het bijzonder na een probleem of klacht 		✓		
8. Overlegt met andere afdelingen binnen het bedrijf en externe diensten				
<ul style="list-style-type: none"> Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (met de onthaaldienst voor het toekennen van de kamers, met de afdeling F&B voor het ter beschikking houden van zalen en publieke ruimtes) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van meldingsprocedures en opvolging bij technische defecten Kennis van vergadermethodes Kennis van de inhoud van contracten bij uitbesteding van diensten Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in kamers, gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Contacteert leveranciers van producten (onderhoudsproducten, wasproducten...), uitbestede diensten (schoonmaak, wasserij...), materialen (emmers, dweilen...) en machines (boenmachines, 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
droogmachines...) in geval van fouten				
<ul style="list-style-type: none"> Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen 		✓		
9. Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers				
<ul style="list-style-type: none"> Geeft suggesties aan de personeelsdienst bij het opmaken van functiebeschrijvingen en vacatures 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis personeelsbeheer Kennis van diverse personeelscontracten Kennis van communicatietechnieken Kennis van evaluatieprocedures Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken
<ul style="list-style-type: none"> Neemt deel aan het selectieproces van nieuwe medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Evalueert medewerkers op regelmatige basis (formeel en informeel) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Formuleert verbeterpunten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt opleidingsmogelijkheden met de medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Doet voorstellen m.b.t. opleiding, verloning en promotie aan de personeelsdienst 	✓			
10. Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan				
<ul style="list-style-type: none"> Leert efficiënte werkmethodes aan 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van motivatietechnieken Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen Grondige kennis van het opstellen van werkfiches
<ul style="list-style-type: none"> Stelt werkfiches op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Begeleidt stagiairs en studenten 	✓			
11. Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen				
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt diverse inventarislijsten van de voorraad (producten en materialen) en maakt een totaaloverzicht op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de opbouw van offertes Kennis van rekenvaardigheid in functie van economisch werken Kennis van commerciële gesprekken
<ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt geregeld de geregistreerde 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
gegevens over het verbruik				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de opmaak en opvolging van inventarisatielijsten • Kennis van het opvolgen van budgetten • Kennis van voorraadbeheer • Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens • Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen
<ul style="list-style-type: none"> • Berekent de te bestellen hoeveelheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt offertes op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatst bestellingen bij vaste leveranciers, rekening houdend met het vooropgestelde budget, kosten en levertermijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de levering bij ontvangst en de diensten tijdens de uitvoering conform de overeenkomsten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudt contacten met externe bedrijven en bouwt een netwerk op met leveranciers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de facturen en bewaakt het toegekende budget 	✓			
12. Voert administratieve basistaken uit				
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen... 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van salarisadministratie • Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...) • Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen
<ul style="list-style-type: none"> • Bereidt de salarisadministratie voor 	✓			
13. Voert een efficiënte interne en externe communicatie				
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van vergadermethodes • Kennis van commerciële gesprekken • Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...) • Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voert commerciële gesprekken met leveranciers 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf 	✓			
14. Bewaakt de veiligheid				
<ul style="list-style-type: none"> Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van EHBO Kennis van noodprocedures Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> Superviseert het sleutelbeheer 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Contacteert de hulpdiensten bij problemen 		✓		
15. Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementstaken				
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met benodigdheden en houdt deze op orde 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen Kennis van onderhoudsproducten voor textiel Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid Grondige kennis van werking van machines of materieel Grondige kennis van planmatig werken Grondige kennis van poetsproducten (soorten, dosering) Grondige kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures Grondige kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting Grondige kennis van meldingsprocedures Grondige kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke
<ul style="list-style-type: none"> Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon en vult alle aanwezige recipiënten bij 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Richt de kamer opnieuw in 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde 			✓	

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt oppervlakken machinaal schoon 			✓	<ul style="list-style-type: none"> • beschermingsmiddelen • Grondige kennis van de verschillende soorten oppervlakken • Grondige kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen • Grondige kennis van strijktechnieken en strijkmachines
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> • Strijkt het beddengoed en de handdoeken 			✓	
16. Bewaakt de efficiënte werking van de afdelingen: linnendienst, kamerdienst, schoonmaak				
<ul style="list-style-type: none"> • Staat in voor het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen van de afdelingen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van interpretatie, lezen en opvolgen van realisatiecijfers m.b.t. verbruik en andere kosten • Kennis van het opvolgen van budgetten • Kennis van lezen, interpreteren en controleren van facturen • Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens • Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert het verbruik van producten en materialen, geeft hierover instructies en beperkt verspilling 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt budgetvoorstellen op basis van de historiek van gegevens, trends en informatie van collega's binnen en buiten het eigen bedrijf 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Superviseert facturering en betalingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met provisies van de geplaatste bestellingen 	✓			
17. Verschafft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer				
<ul style="list-style-type: none"> • Waakt over de beschikking van de loper 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van principes van gastvriendelijkheid • Kennis van correcte
<ul style="list-style-type: none"> • Meldt verlies of diefstal van de loper 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
onmiddellijk aan de verantwoordelijke veiligheid				omgangsvormen <ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur 	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van salarisadministratie
- Basiskennis personeelsbeheer
- Basiskennis van interculturele gebruiken
- Kennis van meldingsprocedures en opvolging bij technische defecten
- Kennis van diverse personeelscontracten
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van vergadermethodes
- Kennis van motivatietechnieken
- Kennis van conflicthantering
- Kennis van controlesystemen op de gepresteerde werkuren
- Kennis van de inhoud van contracten bij uitbesteding van diensten
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van de opbouw van offertes
- Kennis van rekentaalvaardigheid in functie van economisch werken
- Kennis van interpretatie, lezen en opvolgen van realisatiecijfers m.b.t. verbruik en andere kosten
- Kennis van klachtenbehandeling

- Kennis van commerciële gesprekken
 - Kennis van kantoorsoftware voor administratie (brieven, mails, opzoekwerk, verslagen...)
 - Kennis van mondeling taalgebruik van een andere taal (Frans, Engels, Duits...). De manager housekeeping kan de gast begrijpen, informatie verschaffen bij vragen en ondersteunen bij problemen
 - Kennis van EHBO
 - Kennis van personeelsplanning en inzetbaarheid
 - Kennis van ergonomie
 - Kennis van vakjargon in het Engels en het Frans
 - Kennis van de vigerende regelgeving m.b.t. milieu, veiligheid, gezondheid en voedselveiligheid
 - Kennis van principes van gastvriendelijkheid
 - Kennis van evaluatieprocedures
 - Kennis van correcte omgangsvormen
 - Kennis van de opmaak en opvolging van inventarisatielijsten
 - Kennis van het opvolgen van budgetten
 - Kennis van lezen, interpreteren en controleren van facturen
 - Kennis van voorraadbeheer
 - Kennis van het opmaken van budgetvoorstellen op basis van dagdagelijkse relevante gegevens
 - Kennis van noodprocedures
 - Kennis van specifieke software voor voorraadbeheer en bestellingen
 - Kennis van functionele communicatie met collega's in het Engels en het Frans
 - Kennis van persoonlijke hygiëne
 - Kennis van de verschillende soorten onderhoudscodes (wasvoorschriften) en symbolen
 - Kennis van onderhoudsproducten voor textiel
-
- Grondige kennis van de uitvoeringstechnieken van de werkzaamheden binnen de afdelingen
 - Grondige kennis van de bedrijfsregels, -procedures en doelstellingen van de afdelingen
 - Grondige kennis van richtlijnen voor hygiëne en netheid
 - Grondige kennis van werking van machines of materieel
 - Grondige kennis van de vereiste competenties voor de uitvoering van de verschillende taken
 - Grondige kennis van het opstellen van werkfiches
 - Grondige kennis van planmatig werken
 - Grondige kennis van poetsproducten (soorten, dosering)
 - Grondige kennis van schoonmaak- en ontsmettingsprocedures
 - Grondige kennis van de bedrijfsrichtlijnen voor kamerinrichting
 - Grondige kennis van meldingsprocedures
 - Grondige kennis van veiligheidsrichtlijnen en persoonlijke beschermingsmiddelen
 - Grondige kennis van de verschillende soorten oppervlakken
 - Grondige kennis van de bedrijfseigen procedures voor behandeling van bed- en badlinnen
 - Grondige kennis van strijktechnieken en strijkmachines

Cognitieve vaardigheden

- Wisselt informatie uit met collega's, gasten en leidinggevende
- Rapporteert aan de leidinggevende
- Werkt efficiënt samen met collega's
- 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
- 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 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...
- 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
- Stelt de planning op van de medewerkers (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak) volgens de bezettingsgraad, overige reservaties en de vakantieplanning
- 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
- Zorgt voor de nodige bedrijfskledij en het correct dragen ervan
- Zorgt dat er voldoende hulpmiddelen (o.a. verlengsnoeren...) ter beschikking zijn
- Ziet toe op de voortgang en de uitvoering van de opdrachten door de eigen medewerkers of de externe diensten
- 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
- 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
- Stelt zich beschikbaar op voor gasten
- Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening ten overstaan van de gast

- Stemt de eigen planning af met andere interne afdelingen en externe diensten (met de onthaaldienst voor het toekennen van de kamers, met de afdeling F&B voor het ter beschikking houden van zalen en publieke ruimtes)
- Overlegt op regelmatige basis met de verantwoordelijke van de technische dienst voor de planning van de uit te voeren werkzaamheden
- 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 efficiënte werkmethodes aan
- Stelt werkfiches op
- Leert correcte omgangsvormen met de gasten aan
- Zorgt voor een snelle inwerking van nieuwe medewerkers (o.a. bedrijfscultuur)
- Begeleidt stagiairs en studenten
- 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
- Gebruikt bedrijfseigen kantoorsoftware en specifieke software voor stockbeheer, bestellingen...
- Bereidt de salarisadministratie voor
- Stelt brieven, mails, nota's en voorstellen op
- Maakt gebruik van de moderne communicatiemiddelen
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Neemt deel aan periodiek intern en extern overleg
- Voert commerciële gesprekken met leveranciers
- Rapporteert schriftelijk volgens de bedrijfseigen procedures
- Onderhoudt contacten met collega's binnen en buiten het eigen bedrijf
- Waakt over het betreden van gastenkamers, publieke ruimten, stockage- en werkruimten door onbevoegden
- Superviseert het sleutelbeheer
- Controleert de inhoud van de huishoudkar of linnenkar, vult deze aan met behoeften en houdt deze op orde
- Staat in voor het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen van de afdelingen
- Volgt de realisatiecijfers m.b.t. verbruik, kosten voor diensten en materialen, personeelskosten op
- 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
- Waakt over de beschikking van de looper
- Controleert of de deuren van de kamers op de verdieping gesloten zijn
- Gebruikt een lijst met overzicht van vertrekkende en verblijvende gasten
- Waakt over de toegang tot de kamers tijdens de schoonmaak
- Hanteert een correcte omgang met gasten en volgt de voorgeschreven procedure bij het betreden van de kamers
- Oriënteert zich bij het verlaten van de kamers en gebruikt de dichtstbijzijnde dienstlift, -trap, -deur

Probleemoplossende vaardigheden

- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...)
- Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende
- Reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)
- Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste personen
- Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden
- Roept indien nodig tijdelijke werkrachten op
- Verzekert een goede teamwerking, lost conflicten op en schept een stimulerend werkklimaat
- Stuurt de werking bij van de kamerdienst, linnendienst en schoonmaak
- Luistert naar de klacht van de gast
- Gaat correct om met stress, moeilijke gasten, moeilijke omstandigheden
- 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
- Schakelt de technische dienst in voor herstel aan toestellen en infrastructuur in kamers, gemeenschappelijke ruimten en vergaderruimten
- Contacteert leveranciers van producten (onderhoudsproducten, wasproducten...), uitbestede diensten (schoonmaak, wasserij...), materialen (emmers, dweilen...) en machines (boenmachines, droogmachines...) in geval van fouten
- Zorgt ervoor dat gevonden voorwerpen bij de gepaste dienst of eigenaar terechtkomen
- Contacteert de hulpdiensten bij problemen
- Stelt technische mankementen, beschadigingen aan meubilair en de kameruitrusting vast en meldt dit
- Neemt maatregelen bij dreigende afwijkingen
- Meldt verlies of diefstal van de looper onmiddellijk aan de verantwoordelijke veiligheid

Motorische vaardigheden

- Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe)
- Sorteert afval volgens de richtlijnen
- Maakt het sanitair van de kamer schoon en ontsmet, indien nodig
- Maakt desgevallend toiletten en keukens schoon en vult alle aanwezige recipiënten bij
- Maakt oppervlakken, ruimtes en uitrustingen handmatig schoon
- Vervangt de lakens, maakt het bed op en vervangt de handdoeken

- Maakt vloeren, tapijten, meubilair schoon, wast en zeemt ramen
- Richt de kamer opnieuw in
- Onderhoudt de gemeenschappelijke delen en zet deze op orde
- Maakt oppervlakken machinaal schoon
- Brengt het vuile linnengoed naar de interne of externe linnendienst of wasserij en controleert de staat van het linnengoed bij de terugkeer
- Maakt het schoonmaakmaterieel schoon en onderhoudt het
- Voert het was- en droogproces van textiel machinaal uit
- Strijkt het beddengoed en de handdoeken

Omgevingscontext

- Het beroep wordt uitgeoefend in diverse hotel- en overnachtingsbedrijven (toeristische residenties, mobiel logies, vakantiedorpen, camping, bungalowpark...). De activiteiten van de Manager Housekeeping zullen variëren volgens de omvang van het bedrijf en de bedrijfsformule en de mate waarin bepaalde diensten worden uitbesteed
- Het werk vindt plaats in de gastenkamers en –badkamers, de gemeenschappelijke delen (liften, gangen, trappen, hal, zalen, publieke toiletten....), de vergader- en seminariezalen, de was- en strijkrimte
- De administratieve taken worden uitgevoerd in een apart bureau.
- De organisatie van de werkzaamheden wordt bepaald door vigerende wet- en regelgeving, regels, bedrijfsafspraken en doelgroep
- Het beroep wordt uitgeoefend met doorlopende dienst in ochtendshift of avondshift , in de week, tijdens het weekend en/of tijdens feestdagen. De Manager Housekeeping dat zijn beroep uitoefent op een boot of trein is vaak meerdere dagen of weken van huis.
- Het beroep vereist een flexibele houding bij piekmomenten of bij het plotseling ziek vallen van een collega
- Het werkvolume en de werkdruk worden bepaald door diverse factoren : bezettingsgraad van de kamers, de nationaliteit van de gast, VIP-status van de gast, onverwachte situaties....
- De Manager Housekeeping voert de eigen taken zelfstandig uit
- De Manager Housekeeping werkt in een hiërarchische structuur
- De Manager Housekeeping komt in contact met gasten, bezoekers, de receptie, de technische dienst en de afdeling food en beverage. Een respectvolle houding tegenover de gasten, collega's en leveranciers is noodzakelijk.
- Het dragen van een bedrijfseigen werkkledij is vereist
- De Manager Housekeeping komt veelvuldig in contact met vuil linnen en vuile sanitaire voorzieningen

Handelingscontext

- De Manager Housekeeping waakt over de privacy van de gasten
- De Manager Housekeeping is attentvol t.o.v. de gast en groet beleefd bij elke ontmoeting
- De werkzaamheden bestaan uit een mix van leidinggevende en administratieve taken
- De Manager Housekeeping is nauwgezet bij het uitvoeren van de administratieve taken
- De Manager Housekeeping werkt met oog voor kostenbeheersing en efficiëntie

- De Manager Housekeeping heeft permanente aandacht voor de persoonlijke veiligheid en hygiëne op de werkvloer, voedselveiligheid en -hygiëne en de milieuvorschriften
- De Manager Housekeeping heeft oog voor detail en kwaliteit van de dienstverlening. Hij moet klantgericht handelen binnen de bedrijfsrichtlijnen.
- De Manager Housekeeping moet alert zijn voor ongewenste bezoekers die zich op de etages of in de niet-publieke ruimten bevinden
- De Manager Housekeeping komt in contact met een veelheid aan voorschriften waarmee hij rekening moet houden: hygiëne, voedselveiligheid, milieu, afvalsortering, veiligheid, persoonlijke hygiëne, bedrijfsvoorschriften en –procedures

Autonomie

Is zelfstandig in

- het behalen van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen binnen de eigen afdelingen
- de organisatie van een goede teamwerking
- het controleren van een correcte uitvoering van de dagdagelijkse operationele werkzaamheden
- een constructief overleg met de andere afdelingen
- het verzorgen van professionele contacten met leveranciers
- het oplossen van problemen en klachten
- het beheren van de voorraad

Is gebonden aan

- de normen en waarden van het bedrijf
- de interne procedures
- de regels van de gastvriendelijkheid
- de afspraken m.b.t. werkkledij en persoonlijk voorkomen
- de voorschriften inzake voedselveiligheid, veiligheid, hygiëne en milieu
- het reinigingsplan

Doet beroep op

- de Hotelmanager voor het businessplan
- de eindverantwoordelijke bij uitzonderlijke problemen met personeel of gasten en bij het verbeteren van de werking van de afdelingen

Verantwoordelijkheid

- Werkt in teamverband
- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Handelt integer
- Coördineert de activiteiten van het team
- Organiseert en superviseert de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden en het naleven van procedures
- 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

- Geeft advies bij de aanwerving van medewerkers en evalueert medewerkers
- Leert medewerkers de richtlijnen van de organisatie aan
- Volgt de voorraad op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Voert administratieve basistaken uit
- Voert een efficiënte interne en externe communicatie
- Bewaakt de veiligheid
- Neemt deel aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling met het oog op het correct uitvoeren van de eigen managementtaken
- Bewaakt de efficiënte werking van de afdelingen: linnendienst, kamerdienst, schoonmaak
- Verschaft zich op klantvriendelijke wijze toegang tot de kamer

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

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

Onderstaande tabel geeft de RSZ-gegevens weer voor de sector in de periode 2012-2016. Er zijn geen exacte cijfers per beroep ter beschikking.

Aantal werknemers (arbeidsplaatsen) in de horecasector per subsector in Vlaanderen 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	8 611	8 569	8 312	8 486	8 361	-1%
Vakantieverblijven	2 388	2 236	2 395	2 413	2 428	+1%
Kampeerterrainen	310	347	310	346	389	+12%
Overige accommodatie	130	129	147	161	154	-4%
Restaurants	38 810	38 942	40 191	42 615	44 317	+4%
Catering	7 743	7 439	7 130	7 288	7 661	+5%
Drinkgelegenheden	8 714	8 438	7 475	7 115	7 386	+4%
Totaal	66 706	66 100	65 960	68 424	70 696	+3%
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	12,9%	13,0%	12,6%	12,4%	11,8%	
Vakantieverblijven	3,6%	3,4%	3,6%	3,5%	3,4%	
Kampeerterrainen	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	
Overige accommodatie	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
Restaurants	58,2%	58,9%	60,9%	62,3%	62,7%	
Catering	11,6%	11,3%	10,8%	10,7%	10,8%	
Drinkgelegenheden	13,1%	12,8%	11,3%	10,4%	10,4%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	

Bron: RSZ, toestand 30/06

Vacatures

Onderstaande tabel geeft de vacaturegegevens weer voor de horeca per subsector (periode 2012 - 2016)

Aantal ontvangen (vdab-)vacatures in het normaal economisch circuit in de horecasector per subsector 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Hotels	1 941	1 659	1 567	1 743	1 928	+11%
Overige logies	678	496	372	1 173	918	-22%
Restaurants	5 484	5 531	5 046	5 411	6 142	+14%
Drankgelegenheden	756	839	812	854	1 062	+24%
Kantines & catering	1 489	1 353	984	1 138	1 157	+2%
Totaal	10 348	9 878	8 781	10 319	11 207	+9%
	2012	2013	2014	2015	2016	
Hotels	18,8%	16,8%	17,8%	16,9%	17,2%	
Overige logies	6,6%	5,0%	4,2%	11,4%	8,2%	
Restaurants	53,0%	56,0%	57,5%	52,4%	54,8%	
Drankgelegenheden	7,3%	8,5%	9,2%	8,3%	9,5%	
Kantines & catering	14,4%	13,7%	11,2%	11,0%	10,3%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	

Bron: VDAB

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures 2018 HA1130 Verantwoordelijke kamerpersoneel		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	16. Horeca en toerisme	1				1	1		2							5	
	19. Zakelijke dienstverlening	8							2		1					11	4
	26. Maatschappelijke dienstverlening																
	28. Onbepaald	5														5	
	Totaal	14				1	1		4		1					21	4
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	18	1			1	1									21	1
	Totaal	18	1			1	1									21	1
TOTAAL		32	1			2	1	4			1					42	5

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	Jan 2018	Febr 2018	Maa 2018	Apr 2018	Mei 2018	Juni 2018	Juli 2018	Aug 2018	Sept 2018	Okt 2018	Nov 2018	Dec 2018
NEC zonder uitzendopdr.	6	2	1		2	2	5	5	1	2	4	4
Uitzendopdr.	3				2			1	3	3	1	1
TOTAAL	9	2	1		4	2	5	6	4	5	5	5

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	3									1					4
Uitzendopdrachten												1			1
TOTAAL	3									1		1			5

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NEC zonder uitzendopdr.	51	54	57	104	105	22
Uitzendopdr.	8	11	20	18	32	16
TOTAAL	59	65	77	122	137	38

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	14				1	1		4		1					21
Uitzendopdr.	2	1	1			5	3	2				1			15
TOTAAL	16	1	1		1	6	3	6		1		1			36

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	18	6	9	5	12	3	4	5	5	8	2	4	2	83

Verantwoordelijke kamerpersoneel staat niet op de lijst van de knelpuntberoepen

4. Samenhang

Het beroep van Manager Housekeeping wordt vermeld in de functieclassificatie van de horecasector als hoofd huishouding/executive housekeeping.

Voor deze beroepskwalificatie van Manager Housekeeping werden volgende functies geclusterd: verantwoordelijke schoonmaak, hoofd linnenafdeling en gouvernante.

Hotelmanager		
Front office manager	Food and beverage manager	Manager housekeeping
Receptionist		
Medewerker infobalie (=administratief medewerker onthaal)		Medewerker kamerdienst