

Hotel- en Cateringmanagement

Onderwijsniveau:	HOSP
Categorie:	Economisch
Onderwijsvorm:	Volwassenenonderwijs
Onderwijsstelsel:	Modulaire opleiding
Afdeling:	Hotel- en cateringmanagement
Aantal lestijden:	1440 lestijden
Studiebekrachtiging:	Diploma Hotel- en Cateringmanagement HOSP

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	3
1.1	Algemene doelstellingen.....	3
1.2	Algemene Instapvoorwaarden.....	3
2	Structuurschema	4
3	Benaming van de modules.....	5
4	Overzicht van de modules.....	6
4.1	(A1) Inleiding in de hotel- en cateringindustrie 40 lt TV	6
4.2	(A2) Taalvaardigheid 40 lt TV.....	7
4.3	(A3) Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden 40 lt TV	8
4.4	(A4) Receptie en hotelhuishouding 120 lt TV.....	9
4.5	(A5) Voeding en drank 80 lt TV	11
4.6	(A6) Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne 40 lt TV	13
4.7	(A7) Bedrijfs- en interculturele communicatie 120 lt TV.....	14
4.8	(B1) Management: receptie en hotelhuishouding 120 lt. TV	16
4.9	(B2) Management: voeding en drank 120 lt. TV	18
4.10	(B3) Personeel en organisatie 120 lt. TV	20
4.11	(B4) Operationele stage 120 lt. TV	22
4.12	(C1) Financieel management en e-business 120 lt. TV	23
4.13	(C2) Hotelmanagement en managementtechnieken 120 lt. TV.....	25
4.14	(C3) Strategisch en commercieel management 120 lt. TV.....	27
4.15	(C4) Managementstage 120 lt. TV	29

1 Algemeen

1.1 Algemene doelstellingen

In het complexe gegeven van hotelketens, recreatieparken, evenementenhallen, restaurants en sportcentra, kortom de gastvrijheidsindustrie, is men voortdurend op zoek naar mensen die de capaciteiten hebben om ontspanning, service en verwennerij te kunnen managen. Bovendien dienen ze een complexe organisatie zo te leiden dat zowel de veeleisendheid van de klanten als de commerciële belangen worden ingevuld. We leiden op voor een managementfunctie in de gastvrijheidsorganisatie en andere dienstverlenende bedrijven in binnen- en buitenland. We bieden een brede opleiding die niet alleen gewaardeerd wordt in de gastvrijheidsmiddelen. Overal waar klantgerichtheid gekoppeld wordt aan commercieel gevoel en organisatietalent is de hotel- en cateringmanager een veelgevraagde medewerker.

Het vernieuwende programma van deze opleiding hotelmanagement garandeert een up-to-date aanpak en dit zowel naar inhoud als naar pedagogische aanpak. De opleiding is modulair opgebouwd en de klemtoon ligt niet alleen op leren maar ook de praktische toepassingen zijn van belang. Een ondernemende ingesteldheid waarbij zelfstandigheid, in een team opdrachten uitvoeren en projecten realiseren is een sterkte waaraan de lerende moet voldoen.

Naast de commerciële flair en communicatieve vaardigheden moet men ook over technische bagage beschikken om medewerkers te managen.

Met uitzondering van de drie (start)modules "Inleiding in hotel- en cateringindustrie" (A1), "Taalvaardigheid" (A2), Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden (A3) bevatten alle modules binnen de minimale leerdoelen twee identieke clusters.

Deze clusters die betrekking hebben op informatie, communicatie en gebruik van moderne media, lopen als een rode draad doorheen de opleiding. Het is de bedoeling dat deze clusters gekoppeld worden aan de doelstellingen van de module die op dat ogenblik wordt doorlopen aangeboden.

1.2 Algemene Instapvoorwaarden

De cursisten voldoen aan de voorwaarden zoals bepaald in het decreet Volwassenenonderwijs.

2 Structuurschema

Zie afzonderlijk document

3 Benaming van de modules

A1	Inleiding in hotel- en cateringindustrie	TV	40 lestijden	480 lt
A2	Taalvaardigheid	TV	40 lestijden	
A3	Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden	TV	40 lestijden	
A4	Receptie en hotelhuishouding	TV	120 lestijden	
A5	Voeding en drank	TV	80 lestijden	
A6	Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne	TV	40 lestijden	
A7	Bedrijfs- en interculturele communicatie	TV	120 lestijden	
B1	Management: receptie en hotelhuishouding	TV	120 lestijden	480 lt
B2	Management: voeding en drank	TV	120 lestijden	
B3	Personeel en organisatie	TV	120 lestijden	
B4	Operationele stage	TV	120 lestijden	
C1	Financieel management en e-business	TV	120 lestijden	480 lt
C2	Hotelmanagement en managementtechnieken	TV	120 lestijden	
C3	Strategisch en commercieel management	TV	120 lestijden	
C4	Managementstage	TV	120 lestijden	

4 Overzicht van de modules

4.1 (A1) Inleiding in de hotel- en cateringindustrie 40 It TV

4.1.1 Situering van de module in de opleiding:

Deze module bevindt zich bij de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement.

In deze module verwerft men inzicht in de hotel- en cateringsector en de werking ervan. Daarnaast komen recht en economie aan bod, onmisbaar in het hotelvak.

4.1.2 Bijkomende instapvereiste(n):

Geen

4.1.3 Studieduur:

40 lestijden

4.1.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- hiërarchische structuren typisch voor het hotel- en cateringmanagement weergeven- de functies in hotel- en cateringmanagement onderscheiden- de inhoud van de functies in hotel- en cateringmanagement beschrijven- de verschillende hoteltypes en hun doelgroep onderscheiden- de Benelux hotelclassificatie in de verschillende hoteltypes herkennen- inzicht verwerven in de basisprincipes van het rechtstelsel en de juridische begrippen- inzicht verwerven in de macro-economische grootheden	<ul style="list-style-type: none">- structuren in het hotelmanagement- structuren in het cateringmanagement- functies in het hotelmanagement- functies in het cateringmanagement- hoteltypes- doelgroepen- Benelux hotelclassificaties- juridische begrippen- macro-economische grootheden

4.2 (A2) Taalvaardigheid 40 It TV

4.2.1 Situering van de module in de opleiding:

Deze module bevindt zich bij de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement.

In deze module verwerft men inzicht in het gebruik van de moderne vreemde talen in de hotel- en cateringsector.

4.2.2 Bijkomende instapvereiste(n):

Geen

4.2.3 Studieduur:

40 lestijden

4.2.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan ...	
<ul style="list-style-type: none">- eenvoudig schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- communicatieapparatuur gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- binnen de hotel- en cateringmanagement:<ul style="list-style-type: none">- omgang met klanten- korte eenvoudige nota's- het opzoeken van informatie- spreekvaardigheid- luistervaardigheid- leesvaardigheid- schrijfvaardigheid- communicatieapparatuur

4.3 (A3) Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden 40 It TV

4.3.1 Situering van de module in de opleiding:

Deze module bevindt zich aan de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement.

In deze module krijgt men inzicht tot het gebruik van boekhoudkundige en ICT-vaardigheden in de hotel- en cateringindustrie.

4.3.2 Bijkomende instapvereiste(n):

Geen

4.3.3 Studieduur:

40 lestijden

4.3.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- basisprincipes van dubbele boekhouding hanteren- Informatica: toepassingspakketten gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- basisprincipes van dubbele boekhouding- tekstverwerking- rekenblad

4.4 (A4) Receptie en hotelhuishouding 120 It TV

4.4.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module verwerft men inzicht in de diverse activiteiten van receptie en hotelhuishouding in de hotel- en cateringsector, zoals:

- receptievaardigheden
- hotelhuishouding
- gebruik van hotelsoftware
- omgaan met cultuurverschillen

Doorheen de hele module vind je toepassingen van moderne vreemde talen.

4.4.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- A1 Inleiding in de hotel- en cateringindustrie
- A2 Taalvaardigheid
- A3 Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden

4.4.3 Studieduur:

120 lestijden

4.4.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- diverse activiteiten van de receptie en hotelhuishouding weergeven- via receptiesoftware wereldwijde reservaties boeken- algemene omgangsvormen toepassen- met gasten en klanten uit andere culturen omgaan- omgangsvormen uit interculturele middens toepassen- standaardproblemen oplossen- sectorgebonden software gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- receptievaardigheden- de hotelhuishouding- taalvaardigheden in de hotelhuishouding en de receptie- internationale reserveringsprogramma's- omgangsvormen- culturele verschillen- het werken in teamverband- hotelsoftware
<ul style="list-style-type: none">- moderne mediatechnieken gebruiken- informatie verwerven en verwerken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- geïntegreerde moderne vreemde talen- tekstverwerking- rekenblad

- eenvoudig schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)	- omgang met klanten - korte eenvoudige nota's - het opzoeken van informatie - interpretatie van gesprekken
---	--

4.5 (A5) Voeding en drank 80 It TV

4.5.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module verwerft men inzicht in de diverse activiteiten van de voeding- en drankafdelingen binnen de hotel- en cateringsector, zoals:

- productkennis
- bereidingstechnieken
- werken met moderne media
- wijn- en drankenkennis
- toepassingen op de vigerende hygiënewetgeving
- ...

Doorheen de hele module vind je toepassingen van moderne vreemde talen.

4.5.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- A1 Inleiding in de hotel- en cateringindustrie
- A2 Taalvaardigheid
- A3 Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden

4.5.3 Studieduur:

80 lestijden

4.5.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- de voedsel- en drankenafdeling in het organigram in het organigram van een hotel situeren- productkennis en bereidingstechnieken in de zaal toepassen- productkennis en bereidingstechnieken in de keuken toepassen- omgangsvormen met gasten, klanten en personeel toepassen- geïnformeerd adviezen en suggesties formuleren- in keuken en zaal taalvaardig zijn	<ul style="list-style-type: none">- voedsel- en drankafdeling in een hotel- menu-, dranken- en wijnkaart- inrichting en uitrusting van de zaal- zaaltechnieken- zaalschikking- kostprijsberekening- inrichting en uitrusting van de keuken- keukentechnieken- banquetorganisatie- omgangsvormen- gerechten- dranken- wijnen- vakterminologie

<ul style="list-style-type: none"> - op de vigerende wetgeving op hygiëne toezien - wetgeving op het internet opzoeken 	<ul style="list-style-type: none"> - vigerende hygiënewetgeving
<ul style="list-style-type: none"> - moderne mediatechnieken gebruiken - informatie verwerven en verwerken 	<ul style="list-style-type: none"> - moderne media - mediatechnieken - geïntegreerde moderne vreemde talen - tekstverwerking - rekenblad
<ul style="list-style-type: none"> - eenvoudig schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven) 	<ul style="list-style-type: none"> - omgang met klanten - korte eenvoudige nota's - het opzoeken van informatie - interpretatie van gesprekken

4.6 (A6) Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne 40 It TV

4.6.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module krijgt men inzicht in de vigerende wetgeving van de horeca in zaken hygiëne, veiligheid en milieu. In deze module krijgt men inzicht in de toepassingsmogelijkheden van deze activiteiten binnen de hotel- en cateringindustrie.

4.6.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- A1 Inleiding in de hotel- en cateringindustrie
- A2 Taalvaardigheid
- A3 Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden

4.6.3 Studieduur:

40 lestijden

4.6.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- de hygiënevoorschriften die betrekking hebben tot de hotelinfrastructuur toelichten- de horecareglementering opzoeken en toepassen	<ul style="list-style-type: none">- voedingsmiddelenhygiëne en -wetgeving- sectorgebonden reglementeringen (zoals alcoholwetgeving, rookverbod,...)- economische reglementeringen (zoals BTW, verzekering,...)
<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken- informatie verwerven en verwerken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- rapportering- tekstverwerking- rekenblad
<ul style="list-style-type: none">- eenvoudig schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)	<ul style="list-style-type: none">- omgang met klanten- korte eenvoudige nota's- het opzoeken van informatie- interpretatie van gesprekken

4.7 (A7) Bedrijfs- en interculturele communicatie

120 lt TV

4.7.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module krijgt men inzicht in de algemene toepassingen marketing en verkoop binnen de hotel- en cateringindustrie. Men houdt rekening met interculturele verschillen bij het omgaan met gasten, klanten en personeel. Men leert openstaan voor nieuwe tendensen op de arbeidsmarkt. Men verwerft commercieel inzicht in de activiteiten van de hotel- en cateringindustrie en men maakt gebruik van moderne media.

4.7.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- A1 Inleiding in de hotel- en cateringindustrie
- A2 Taalvaardigheid
- A3 Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden

4.7.3 Studieduur:

Lestijden

4.7.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- principes van algemene marketing en verkoop definiëren- nieuwe tendensen in de hotelsector herkennen en implementeren- aan- en verkoopprocessen opvolgen- commerciële bedrijfsstructuren herkennen- interculturele verschillen herkennen en er in de beroepspraktijk rekening mee houden.- public relationsfunctie situeren	<ul style="list-style-type: none">- marketing en verkoop- nieuwe tendensen in de sector- klanten en leveranciers- commerciële bedrijfsstructuren- interculturele verschillen- public relations
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- interculturele communicatie toepassen- met gasten, klanten en personeel communiceren	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie- commerciële gesprekken- non-verbale communicatie- emotionele intelligentie- interpretatie van gesprekken

<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- specifieke software voor hotel- en cateringmanagement
---	---

4.8 (B1) Management: receptie en hotelhuishouding 120 lt. TV

4.8.1 Situering van de module in de opleiding:

De inhoud van deze module bouwt verder op de verworven kennis van de module A4 "receptie en hotelhuishouding". In deze module zullen de managementaspecten van de receptie en de hotelhuishouding verder worden uitgediept aan de hand van de dagelijkse organisatorische procedures nodig voor het beheren van de receptie en kamerafdeling van een hotel en met voldoende aandacht voor: fiscaal en sociaal recht, facetten van verkoop en marketing, hotelboekhouding, bedrijfseconomie en talen.

4.8.2 Bijkomende instapvereiste(n):

het deelcertificaat "Operationeel hotel- en cateringmanagement"

4.8.3 Studieduur:

120 lestijden

4.8.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- hotelboekhouding toepassen- sociaal en fiscaal recht toepassen- omgaan met statische gegevens- specifieke marketingfacetten toepassen- bedrijfseconomische aspecten binnen hotelhuishouding situeren- communicatie- en informatietechnieken toepassen- de verantwoordelijkheden van de receptiemanager en de huishoudingsverantwoordelijke opsommen- de taken van de receptie en de huishouding kennen en controleren	<ul style="list-style-type: none">- opvolging van de resultaten van het softwareprogramma- juridische aspecten van een bedrijf- basisbegrippen van statistiek met aangepaste software- marketing facetten- bedrijfseconomische toepassingen- communicatie- en informatietechnieken- de verantwoordelijkheden en taken van de receptiemanager en de huishoudingsverantwoordelijke
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- interculturele communicatie toepassen	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie- commerciële gesprekken- non-verbale communicatie

<ul style="list-style-type: none">- met gasten, klanten en personeel communiceren	<ul style="list-style-type: none">- emotionele intelligentie- interpretatie van gesprekken- klachtenbehandeling
<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- specifieke software voor hotel- en cateringmanagement- rapportering

4.9 (B2) Management: voeding en drank 120 lt. TV

4.9.1 Situering van de module in de opleiding:

De inhoud van deze module bouwt verder op de verworven kennis van de operationele module A5 "Voeding en drank". In deze module zullen de managementaspecten van de catering en fastfood evenals de restauratie en de voeding en drankenafdeling binnen de hotel- en cateringsector aan de hand van de dagdagelijkse organisatorische procedures verder worden uitgediept.

Marketing- en managementaspecten, restauratiebeheer, financieel beheer en talen komen uitgebreid aan bod in deze module.

4.9.2 Bijkomende instapvereiste(n):

het deelcertificaat "Operationeel hotel- en cateringmanagement".

4.9.3 Studieduur:

120 lestijden

4.9.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- marketing specifiek voor deze sector toepassen- restauratie- en financieel beheer doorvoeren- omzet verhogen door technieken zoals menu-engineering - communicatie en informatietechnieken toepassen- de vigerende wetgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid en milieu interpreteren	<ul style="list-style-type: none">- nieuwe trends in de voeding- en drankenafdeling - kostprijs van voeding en dranken- administratie en financieel beheer in de fastfoodsector- afdeling gemeenschapsrestauratie- distributiesystemen- organisatiestructuren van de voeding- en drankenafdeling- voedingsleer- voedingstechnologie - communicatie- en informatie technieken - hygiëne, veiligheid en milieu
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- interculturele communicatie toepassen - met gasten, klanten en personeel communiceren	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie - commerciële gesprekken- non-verbale communicatie - emotionele intelligentie- interpretatie van gesprekken- klachtenbehandeling

<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- specifieke software voor hotel- en cateringmanagement- rapportering
---	--

4.10 (B3) Personeel en organisatie 120 lt. TV

4.10.1 Situering van de module in de opleiding:

De inhoud van deze module bouwt verder op eerder verworven kennis van de module A7

“Bedrijfs- en interculturele communicatie”. In deze module zullen de aspecten van eigentijds personeelsbeleid en organisatie worden uitgewerkt aan de hand van de dagdagelijkse organisatorische procedures in een multinationalaal kader. Bedrijfsorganisatie, psychologie, sociaal recht en talen komen uitgebreid aan bod in deze module.

4.10.2 Bijkomende instapvereiste(n):

het deelcertificaat “Operationeel hotel- en cateringmanagement”.

4.10.3 Studieduur:

120 lestijden

4.10.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- sociaal recht in vakeigen situaties toepassen- in teamverband werken en personeel managen- principes van personeelsbeleid en bedrijfsorganisatie toepassen- een hedendaags personeelsbeleid in de hotel- en cateringsector op internationaal vlak voeren- het belang van de omgang met personen in de hotel- en cateringsector inzien	<ul style="list-style-type: none">- sociaal recht- nieuwe tendensen in personeelbeleid- personeelsbeleid- teamwerk- beloningssystemen- delegeren- stimuleren- motiveren- functioneringsgesprekken- evaluatiegesprekken- procesbegeleiding- internationale carrière ontwikkeling- bedrijfsorganisatie
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- interculturele communicatie toepassen- met gasten, klanten en personeel communiceren	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie- commerciële gesprekken- non-verbale communicatie- emotionele intelligentie- interpretatie van gesprekken- klachtenbehandeling

<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- specifieke software voor hotel- en cateringmanagement- rapportering
---	--

4.11 (B4) Operationele stage 120 lt. TV

4.11.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module past men de verworven operationele kennis uit de voorgaande modules aan de hand van praktijksituaties in de hotel- en cateringindustrie toe. Dit leidt tot inzicht in en verfijning van het volledige takenpakket.

4.11.2 Bijkomende instapvereiste(n):

het deelcertificaat "Operationeel hotel- en cateringmanagement".

4.11.3 Studieduur:

120 lestijden

4.11.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
- kennis en vaardigheden van de modules uit operationeel hotel- en cateringmanagement toepassen, kritisch verwerken en implementeren	- econoomaat - huishouding en wasserij - restaurant - bar - banket - keuken - afwasafdeling - receptie - reservaties - nachtreceptie

4.12 (C1) Financieel management en e-business 120 lt. TV

4.12.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module wordt aandacht besteed aan de financiële werking van een internationale hotelonderneming met als doel het realiseren van een gezond financieel management. Via

e-business worden de aspecten marketing, communicatie en commerciële activiteiten vanuit andere perspectieven bekeken. Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext maakt eveneens deel uit van deze module.

4.12.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- B1 Management: receptie en hotelhuishouding
- B2 Management: voeding en drank
- B3 Personeel en organisatie

4.12.3 Studieduur:

120 lestijden

4.12.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- de financiële werking van het hotelbeheer inzien- marketing via website toepassen- de terminologie eigen aan een financiële analyse van een hotelonderneming weergeven- technieken van het budgetteren toepassen- financieel impact van leasing in de hotelsector inzien- beursberichten lezen en interpreteren	<ul style="list-style-type: none">- financiering- creditmanagementbeleid- marktstudies- marketinginitiatieven- commerciële activiteiten ondernemen en het web- analyse van de balans en de resultatenrekening- budget- leasing- beursbewegingen
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)- interculturele communicatie toepassen- met gasten, klanten en personeel	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie- commerciële gesprekken- non-verbale communicatie- emotionele intelligentie

communiceren	<ul style="list-style-type: none">- interpretatie van gesprekken- klachtenbehandeling
<ul style="list-style-type: none">- moderne media gebruiken	<ul style="list-style-type: none">- moderne media- specifieke software voor hotel- en cateringmanagement- rapportering

4.13 (C2) Hotelmanagement en managementtechnieken 120 lt. TV

4.13.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module behandelt men de specifieke taken van de hotelmanager binnen een hotel en hotelketen in binnen- en buitenland. Veel aandacht wordt besteed aan de eigentijdse regio- en landgebonden sociale, technologische en lokale regelgeving met aandacht voor het milieu in een brede context, noodzakelijk voor een verantwoord managementbeleid in een hotel en een hotelketen. Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext, financieel beheer en hotel- en hotelketenmanagement maken eveneens deel uit van deze module.

4.13.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- B1 Management: receptie en hotelhuishouding
- B2 Management: voeding en drank
- B3 Personeel en organisatie

4.13.3 Studieduur:

120 lestijden

4.13.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- de structuur van de financiële werking van het hotelbedrijf weergeven- uitdagingen voor een manager binnen een hotel en hotelketen aantonen- berekeningen uitvoeren- personeelsbeleid voeren- marketingmix elementen kunnen beschrijven- de aspecten van ergonomie, onderhoud, veiligheid, kwaliteit en kwaliteitszorg binnen de hotelonderneming toepassen- de technieken van ecologisch management toepassen	<ul style="list-style-type: none">- financiële structuur- segmentatie- kostbepalingen- hedendaags management en trends- resultatenrekeningen- personeelsbeleid- marketingstrategieën- kwaliteit- kwaliteitszorg- ergonomie- onderhoud- veiligheid- ecologie
<ul style="list-style-type: none">- gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven)	<ul style="list-style-type: none">- omgang met gasten, klanten en personeel- nota's- het opzoeken van informatie

<ul style="list-style-type: none"> - interculturele communicatie toepassen - met gasten, klanten en personeel communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> - commerciële gesprekken - non-verbale communicatie - emotionele intelligentie - interpretatie van gesprekken - klachtenbehandeling
<ul style="list-style-type: none"> - moderne media gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> - moderne media - specifieke software voor hotel- en cateringmanagement - rapportering

4.14 (C3) Strategisch en commercieel management 120 lt. TV

4.14.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module behandelt men de strategische en commerciële managementtaken van de hotelmanager binnen een hotel en hotelketen in binnen- en buitenland. Veel aandacht wordt besteed aan financieel management, marketing en marketingstrategieën in de internationale hotelindustrie. De analyse van en het inspelen op nieuwe commerciële trends in de hotelindustrie maken integraal deel uit van deze module. Kwaliteitszorg en kwaliteitszorgsystemen zijn belangrijke items in het kader van strategisch en commercieel management.

Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext maakt eveneens deel uit van deze module.

4.14.2 Bijkomende instapvereiste(n):

De cursist beschikt over de competenties van:

- B1 Management: receptie en hotelhuishouding
- B2 Management: voeding en drank
- B3 Personeel en organisatie

4.14.3 Studieduur:

120 lestijden

4.14.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- de financiële werking van hotelbeheer inzien- kostprijzen berekenen- marketing via website toepassen- gegevenstabellen opbouwen- op de ontwikkelingen en de trends die zich voordoen, inspelen- voor- en nadelen van kwaliteitszorg in commerciële processen detecteren- kwaliteitszorgsystemen toepassen- commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">- bedrijfseconomie- vraag en aanbod- concurrentie- personeellast- marketing- en verkooptechnieken- marktsegmentatie- strategische marketingplanning- marketingbeleid- gegevenstabellen- trendanalyse- kwaliteitszorg- aankoopprocessen- kwaliteitszorgsystemen- commerciële handeling

<ul style="list-style-type: none"> - gericht schriftelijk en mondeling communiceren (spreken, luisteren, lezen en schrijven) - interculturele communicatie toepassen - met gasten, klanten en personeel communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> - omgang met gasten, klanten en personeel - nota's - het opzoeken van informatie - commerciële gesprekken - non-verbale communicatie - emotionele intelligentie - interpretatie van gesprekken - klachtenbehandeling
<ul style="list-style-type: none"> - moderne media gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> - moderne media - specifieke software voor hotel- en cateringmanagement - rapportering

4.15 (C4) Managementstage 120 lt. TV

4.15.1 Situering van de module in de opleiding:

In deze module past men de verworven kennis uit alle voorgaande modules aan de hand van praktijksituaties in de hotel- en cateringindustrie toe. Deze stage leidt tot verfijning van het volledige takenpakket en tot inzicht in de organisatie en managementsystemen eigen aan de internationale hotel- en cateringindustrie.

4.15.2 Bijkomende instapvereiste(n):

- B4 Operationele stage
- C1 Financieel management en e-business
- C2 Hotelmanagement en managementtechnieken

4.15.3 Studieduur:

120 lestijden

4.15.4 Minimale doelstellingen en leerinhouden:

Minimale doelstellingen	Leerinhouden
De cursist kan...	
<ul style="list-style-type: none">- kennis en vaardigheden in al de activiteiten van het hotel- en cateringmanagement toepassen, kritisch verwerken en implementeren	<ul style="list-style-type: none">- restauratiebeheer- voeding- en drankencontrole- aankoopafdeling- boekhouding- huishouding en wasserij- personeelsafdeling- technische dienst en veiligheid- receptie- reservaties- marketing- verkoop- nachtreceptie- gastrelaties- public relations