

Leidinggevende international hospitality

Beroepsbeschrijving

De Leidinggevende international hospitality is werkzaam in de cross-sectorale hospitality industrie waar verschillende branches waaronder travel, toerisme, hotellerie en horeca samenkomen. Overal waar gasten, klanten, reizigers en bezoekers komen kan de leidinggevende International Hospitality ingezet worden. De internationale context waarbinnen de Leidinggevende international hospitality zich beweegt, kenmerkt zich door de ketenintegratie van de verschillende branches. Niet zelden worden verschillende vormen van hospitality onder de vlag van één bedrijf aangeboden. Een voorbeeld hiervan is dat touroperators naast een boekingskantoor ook over eigen vliegtuigen en hotels beschikken. Een ander voorbeeld is de hotellerie die excursies aanbiedt en begeleidt. De Leidinggevende international hospitality is dan ook breed (cross-sectoraal) inzetbaar en is vertrouwd met verschillende segmenten uit de keten (airline, hotel, travel agency, excursie en meer).

De beroepshouding van de Leidinggevende international hospitality wordt gekenmerkt door de optimale focus op de wensen van de gasten, klanten, reizigers en bezoekers. Hij heeft een sterke focus op de toegevoegde waarde van hospitality gedrag. De essentiële beroepshouding van de Leidinggevende international hospitality omvat de volgende gedragskenmerken: cultureel sensitief, dienstverlenend, commercieel, flexibel, proactief, sterk oplossingsgericht en creatief denkend. Daarnaast is hij uitstekend in staat om gebruik te maken van technologie (zoals gebruiken van technologische applicaties (apps), social marketing tools en social media gebruik). De Leidinggevende international hospitality is een regisseur die overzicht heeft over de gehele keten waardoor hij signalen kan oppakken en deze kan vertalen naar concrete acties. Hij delegeert vervolgens deze acties naar de juiste medewerker binnen de keten.

Kerntaken en werkprocessen

Werkt mee in drank- en spijsverstrekkende bedrijven

- Creëert en bewaakt sfeer
- Maakt de rekening op en neemt afscheid van de gast/klant/reiziger/bezoeker
- Neemt bestelling op en serveert deze
- Neemt speciale arrangementen, partijen of bestellingen aan
- Ontvangt en informeert/adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker

Werkt mee in logiesverstrekkende bedrijven

- Bewaakt de veiligheid
- Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker in
- Checkt de gast/klant/reiziger/bezoeker uit
- Neemt reserveringen aan voor kamers en/of zalen en arrangementen
- Verleent service aan gasten/klanten/reizigers/bezoekers tijdens hun verblijf

Treedt op als aanspreekpunt voor gasten/klanten/reizigers/bezoekers

- Informeert en adviseert de gast/klant/reiziger/bezoeker
- Onderhoudt in- en/of externe contacten
- Signaleert en behandelt klachten
- Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten

Realiseert commercieel aanbod

- Maakt een prijsberekening bij het aanbod
- Promoot producten en diensten
- Stelt een passend aanbod op
- Werft gasten/klanten/reizigers/bezoekers en opdrachten

Geeft leiding en voert beheerstaken uit

Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid

Crebo
25842

Niveau
4

In deze leaflet beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

- Begeleidt en stuurt medewerkers aan
- Begroot financiën
- Bewaakt financiën
- Maakt een operationeel plan
- Plant en verdeelt werkzaamheden
- Voert intern formele gesprekken