

# Allround hospitality medewerker

## Beroepsbeschrijving

De allround hospitality medewerker werkt in een hotel, restaurant of bedrijf gericht op recreatie en toerisme. Hij werkt achter de balie/receptie/frontoffice, in de bediening en als activiteiten-organisator en -begeleider. Hij draagt geen eindverantwoordelijkheid maar begeleidt gasten, voert brede hospitality taken uit en organiseert op operationeel niveau.

Zijn taken zijn deels uitvoerend, organiserend en ook controlerend. In de bediening kan de allround hospitality medewerker gasten begeleiden, adviseren en gegevens verwerken in de administratie. Hij kan ook achter een balie en receptie werken als het aanspreekpunt voor de klanten en gasten, waar hij werkzaamheden uitvoert om een commercieel aanbod te realiseren. Daarnaast kan de Allround Hospitality medewerker ook activiteiten organiseren en begeleiden waarbij hij ook aanspreekpunt is van de gasten en klanten.

De allround hospitality medewerker is gastvrij, service- en klantgericht, sociaal, communicatief, proactief en commercieel. Hij heeft een sterke focus op de toegevoegde waarde van gastvrijheid en beleavingsgericht werken. Hij kan goed plannen, organiseren, begeleiden en is flexibel in het oplossen van problemen. Daarnaast kan een allround hospitality medewerker de gasten aanvoelen en kan hij inspelen op de wensen, waardoor er een ultieme beleving ontstaat bij de gast.

## Kerntaken en werkprocessen

### Treedt op als aanspreekpunt voor klant/gast/reiziger/bezoeker

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

### Voert administratieve processen uit

- Houdt de administratie bij
- Houdt de voorraad bij
- Verzamelt en verwerkt informatie

### Organiseert en voert activiteiten uit

- Begeleidt activiteiten
- Bereidt de uitvoering van activiteiten voor
- Maakt een planning voor de organisatie van activiteiten
- Rondt de activiteit af

### Werkt in de gastvrijheidsbranche

- Adviseert gasten en registreert de bestelling
- Bewaakt het sociaal-hygiënisch beleid
- Creëert en onderhoudt de sfeer
- Maakt dranken serveergereed
- Neemt reserveringen aan en adviseert de gasten
- Serveert de bestelling en ruimt af
- Voert afrondende werkzaamheden uit
- Voert voorbereidende werkzaamheden uit

Sectorkamer voedsel,  
groen en gastvrijheid

**Crebo**  
25843

**Niveau**  
3

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.