

## CONTENTS

<b>Hoofdstuk 1</b>	Logiesvormen	<b>15</b>
<b>1.1</b>	Logiesverstrekkende bedrijven	<b>15</b>
<b>1.1.1</b>	Definitie	<b>15</b>
<b>1.1.2</b>	Het logiesdecreet	<b>15</b>
<b>1.1.3</b>	Voorwaarden tot het verkrijgen van een vergunning	<b>17</b>
<b>1.1.4</b>	Brandveiligheidsnormen	<b>18</b>
<b>1.1.5</b>	Comfortnormen	<b>19</b>
<b>1.1.6</b>	Promotie	<b>31</b>
<b>1.2</b>	Categorieën van hotels	<b>32</b>
<b>1.2.1</b>	Vakantiehôtels/verblijfshôtels/resorthôtels	<b>32</b>
<b>1.2.2</b>	Zakenhôtels/businesshôtels/passantenhôtels	<b>33</b>
<b>1.2.3</b>	Motels	<b>33</b>
<b>1.2.4</b>	Transithôtels/airporthôtels	<b>34</b>
<b>1.2.5</b>	Clubhôtels	<b>34</b>
<b>1.2.6</b>	Congreshôtels/conventionhôtels	<b>34</b>
<b>1.2.7</b>	Aparthôtels/Flathôtels	<b>34</b>
<b>1.2.8</b>	Budgethôtels	<b>35</b>
<b>1.2.9</b>	Botels	<b>35</b>
<b>1.2.10</b>	Casinohôtels	<b>35</b>
<b>1.2.11</b>	Hotel garni	<b>36</b>
<b>1.2.12</b>	Kasteelhôtels	<b>36</b>
<b>1.2.13</b>	Paradores (Spanje) – Pousadas (Portugal)	<b>36</b>
<b>1.2.14</b>	Herbergen en gasthoven	<b>36</b>
<b>1.2.15</b>	Pensions	<b>37</b>
<b>1.2.17</b>	Palacehôtels	<b>37</b>
<b>1.2.18</b>	Stationshôtels	<b>37</b>
<b>1.2.19</b>	Zotel	<b>37</b>
<b>1.2.20</b>	Hôtels met voorzieningen voor gehandicapten	<b>38</b>
<b>1.2.21</b>	Themahôtels	<b>38</b>
<b>1.3</b>	Vormen van uitbating	<b>39</b>
<b>1.3.1</b>	Zelfstandige hotels	<b>39</b>
<b>1.3.2</b>	Hotelketens	<b>39</b>
<b>1.3.3</b>	Referral-hotelketens	<b>40</b>
<b>1.4</b>	Andere uitbatingsvormen	<b>41</b>
<b>1.4.1</b>	Campingsector	<b>41</b>
<b>1.4.2</b>	Bungalows = Vakantieparken	<b>41</b>
<b>1.5</b>	Centra voor sociaal toerisme	<b>41</b>

<b>1.6</b>	Budgetvriendelijke logies	41
<b>1.6.1</b>	Jeugdherbergen of hostels	41
<b>1.6.2</b>	YMCA EN YWCA	41
<b>1.6.3</b>	Universiteitscampus	42
<b>1.7</b>	Logeren bij particulieren	42
<b>1.7.1</b>	Gastenkamers	42
<b>1.7.2</b>	Boerderijvakanties	42
<b>1.7.3</b>	Timesharing	42
<b>1.7.4</b>	Huisruil	43
<b>Hoofdstuk 2</b>	Departementen in het hotel	47
<b>2.1</b>	Hotelafdeling: rooms division department	49
<b>2.1.1</b>	Hotelreceptie → front office	49
<b>2.1.2</b>	Reserveringsafdeling → reservation department	49
<b>2.1.3</b>	Portiersdienst → bellstand	49
<b>2.1.4</b>	Telefooncentrale → telephone department/switchboard	49
<b>2.1.5</b>	Receptiekassa's → cashiers department	49
<b>2.1.6</b>	Veiligheidsdienst → security and surveillance department	50
<b>2.1.7</b>	Huishouding → housekeeping/accommodation department	50
<b>2.2</b>	Maaltijden- en drankenverstrekking: food & beverage department	50
<b>2.2.1</b>	Restaurant(s)	50
<b>2.2.2</b>	Bar(s)	50
<b>2.2.3</b>	Café	51
<b>2.2.4</b>	Nachtclub	51
<b>2.2.5</b>	Keuken(s)	51
<b>2.2.6</b>	Afwaskeuken → stewarding department	51
<b>2.2.7</b>	Kamerbediening → roomservice	51
<b>2.2.8</b>	Lobby → lounge	51
<b>2.2.9</b>	Verbruikscontrole → food and beverage cost control	52
<b>2.2.10</b>	Zalenexploitatie → banquet and conference department	52
<b>2.3</b>	Externe betrekkingen → public relations department	52
<b>2.4</b>	Guest relations	52
<b>2.5</b>	Inkoop → purchasing department	52
<b>2.6</b>	Technische dienst → engineering & maintenance department	52
<b>2.7</b>	Verkoop & marketing → sales & marketing department	53
<b>2.8</b>	Personeel en opleiding → human resources and training department	53
<b>2.9</b>	Directie → general management	54
<b>2.10</b>	Administratie → accounting of financial department	57

# 7

<b>2.11</b>	Information systems manager	57
<b>2.12</b>	Operations analyst	57
<b>Hoofdstuk 3</b>	Het front officepersoneel	61
<b>3.1</b>	Het receptiepersoneel	61
<b>3.1.1</b>	De front office manager	61
<b>3.1.2</b>	De receptiebediende of receptionist	61
<b>3.1.3</b>	De telefonist(e)	62
<b>3.1.4</b>	De kassadienst	62
<b>3.1.5</b>	De nachtreceptionist of night auditor	62
<b>3.1.6</b>	Reserveringsafdeling	62
<b>3.2</b>	Portiersdienst/conciërgerie/bellstand	63
<b>hoofdstuk 4</b>	De hotelreceptie/front office	67
<b>4.1</b>	Wat is een hotelreceptie?	67
<b>4.2</b>	Ligging van de hotelreceptie	69
<b>4.3</b>	Receptie als middelpunt	70
<b>4.3.1</b>	Interne netwerkgroepen	70
<b>4.3.2</b>	Externe netwerkgroepen	70
<b>4.4</b>	De werking van telefoon en telefax	71
<b>4.4.1</b>	De telefoon	71
<b>4.4.2</b>	De fax	72
<b>4.4.3</b>	Het bedienen/aannemen van een telefoon	73
<b>4.5</b>	Doel van de receptie	74
<b>Hoofdstuk 5</b>	Reserveren in een hotel	77
<b>5.1</b>	Vereisten aan een reserveringsafdeling	77
<b>5.2</b>	Arrangementen	77
<b>5.2.1</b>	European plan	77
<b>5.2.2</b>	Continental plan	77
<b>5.2.3</b>	Modified American plan/half board	77
<b>5.2.4</b>	American plan/full board	77
<b>5.3</b>	Het reserveren van een hotelkamer	77
<b>5.3.1</b>	Communicatiemiddelen	77
<b>5.3.2</b>	Bemiddelingsbureaus	78
<b>5.3.3</b>	Reserveringsproces	78

<b>5.4</b>	Reserveringstypes	<b>80</b>
<b>5.4.1</b>	Non Guaranteed Reservation (6.00 PM Hold)	<b>80</b>
<b>5.4.2</b>	Guaranteed reservation	<b>80</b>
<b>5.4.3</b>	Company guaranteed reservation	<b>80</b>
<b>5.4.4</b>	Prepayment guaranteed reservation	<b>80</b>
<b>5.4.5</b>	Creditcard guaranteed reservation	<b>80</b>
<b>5.4.6</b>	Advance deposit guaranteed reservation	<b>80</b>
<b>5.5</b>	Reservatiesystemen	<b>81</b>
<b>5.5.1</b>	Manuele reservatiesystemen	<b>81</b>
<b>5.5.2</b>	Geautomatiseerde reserveringssystemen	<b>83</b>
<b>5.6</b>	Vip/special guest list	<b>83</b>
<b>5.7</b>	Overboeken	<b>84</b>
<b>5.8</b>	Factoren die kunnen leiden tot geboekte maar niet-verhuurde (onverkochte) kamers	<b>84</b>
<b>5.9</b>	Bijzonderheden bij het manuele systeem	<b>84</b>
<b>5.9.1</b>	Reserveringsafdeling	<b>84</b>
<b>5.9.2</b>	Receptiebalie	<b>84</b>
<b>Hoofdstuk 6</b>	Vorbereidende werken voor aankomst hotelgast	<b>87</b>
<b>6.1</b>	De voorbereiding	<b>87</b>
<b>6.2</b>	Aankomstmap	<b>87</b>
<b>6.3</b>	Vorbereidende taken tijdens vooravond of nacht voor aankomst	<b>87</b>
<b>6.4</b>	Aankomstbord	<b>87</b>
<b>6.5</b>	Bezettingsbord = room rack	<b>87</b>
<b>Hoofdstuk 7</b>	Het onthaal van de hotelgast	<b>91</b>
<b>7.1</b>	De check-in	<b>91</b>
<b>7.2</b>	Het registratieformulier of inschrijvingsformulier	<b>92</b>
<b>7.3</b>	De sleutel	<b>93</b>
<b>7.4</b>	Het sleutelkaartje	<b>94</b>
<b>7.5</b>	Verkopen van overige faciliteiten	<b>94</b>
<b>7.6</b>	Post en boodschappen	<b>94</b>
<b>7.7</b>	Maatregelen tijdens overboeking	<b>95</b>
<b>7.8</b>	Bijzondere situaties bij het onthaal	<b>96</b>
<b>7.8.1</b>	Gasten die vroeg arriveren	<b>96</b>
<b>7.8.2</b>	Gasten die laat arriveren	<b>96</b>

<b>7.8.3</b>	Vip	96
<b>7.8.4</b>	Gasten die van kamer verwisselen	96
<b>7.8.5</b>	Lastige gasten	96
<b>7.9</b>	Het begeleiden van de gast naar de kamer	96
<b>7.10</b>	Aankomst van grote groepen	97
<b>7.11</b>	Bekendmaking van kamerprijzen	98
<b>Hoofdstuk 8</b>	Het verblijf van de hotelgast	101
<b>8.1</b>	Informatie verstrekken	101
<b>8.1.1</b>	Over het hotel	101
<b>8.1.2</b>	Over de stad of omgeving	101
<b>8.2</b>	Verkopen van bijkomende hoteldiensten	101
<b>8.3</b>	Algemene dienstverlening	102
<b>8.3.1</b>	Post/kranten/tijdschriften	102
<b>8.3.2</b>	Wekdienst	102
<b>8.3.3</b>	Berichten	103
<b>8.4</b>	Safe deposit box	103
<b>8.5</b>	De minibar	104
<b>8.6</b>	Technische problemen	105
<b>8.7</b>	Day use room = rerent	105
<b>8.8</b>	Credit limits	105
<b>8.9</b>	Business centre	105
<b>8.10</b>	De gastenlijst	105
<b>8.11</b>	Hotelloogboek	106
<b>Hoofdstuk 9</b>	Het vertrek van de hotelgast	109
<b>9.1</b>	Funciescheiding	109
<b>9.2</b>	Het afreisblad	109
<b>9.3</b>	De check-out	109
<b>9.4</b>	Betalingsmogelijkheden	110
<b>9.5</b>	Wijze van betalen	110
<b>9.5.1</b>	Contant	110
<b>9.5.2</b>	Vreemde valuta	110
<b>9.5.3</b>	Creditcard	111
<b>9.5.4</b>	City ledger	111

<b>9.5.5</b>	Voucher	111
<b>9.5.6</b>	MCO	112
<b>9.5.7</b>	Reischeque, travellers cheque	112
<b>9.5.8</b>	Betaaltermen	112
<b>9.6</b>	Vertrek van grote groepen	112
<b>Hoofdstuk 10</b>	De soorten kamers	115
<b>10.1</b>	Soorten kamers	115
<b>10.1.1</b>	Single SGL	115
<b>10.1.2</b>	Double DBL	115
<b>10.1.3</b>	Twin TWN	116
<b>10.1.4</b>	Suite SUI	116
<b>10.1.5</b>	Duplexsuite	116
<b>10.1.6</b>	Triple	116
<b>10.1.7</b>	Double-double/quadruple	117
<b>10.1.8</b>	Lady room	117
<b>10.1.9</b>	Executive	117
<b>10.1.10</b>	Studio	117
<b>10.1.11</b>	Alcove ALC	118
<b>10.1.12</b>	Parlourcorner	118
<b>10.2</b>	Enkele begrippen	118
<b>10.3</b>	Bedtypes	118
<b>10.4</b>	Hotelkamer van de toekomst	119
<b>10.5</b>	Persoonlijke dienstverlening	119
<b>10.5.1</b>	Extra verdieping	119
<b>10.5.2</b>	Speciale gastvrouw	120
<b>10.5.3</b>	Voordelen	120
<b>Hoofdstuk 11</b>	Vaktermen voor hotel	123
<b>Hoofdstuk 12</b>	De housekeeping	131
<b>12.1</b>	Taakomschrijving van de huishoudelijke dienst	131
<b>12.2</b>	Taken en verantwoordelijkheden	132
<b>12.2.1</b>	Executive housekeeper	132
<b>12.2.2</b>	Assistent-housekeeper	133
<b>12.2.3</b>	Floor supervisor	133
<b>12.2.4</b>	Kamermeisje of room attendant	133
<b>12.2.5</b>	Huisknecht of houseman	133

<b>12.2.6</b>	Supervisor of the linnen room	133
<b>12.2.7</b>	Naaister	134
<b>12.3</b>	Organisatie van de schoonmaakwerkzaamheden	134
<b>12.3.1</b>	Aandachtspunten	134
<b>12.3.2</b>	Berekening	135
<b>12.3.3</b>	Standaardisatie	135
<b>12.4</b>	Veel gebruikte codes	136
<b>Hoofdstuk 13</b>	De organisatie van bijeenkomsten	139
<b>13.1</b>	Het inrichten van zalen	139
<b>13.1.1</b>	Inleiding	139
<b>13.1.2</b>	De inrichting van zalen voor bijeenkomsten	139
<b>13.2</b>	Serveren van drank en maaltijden	139
<b>13.3</b>	Soorten bijeenkomsten	141
<b>13.3.1</b>	Vergaderingen	141
<b>13.3.2</b>	Congressen en conferenties	142
<b>13.3.3</b>	Forum	142
<b>13.3.4</b>	Cursussen, trainingen en seminars	142
<b>13.3.5</b>	Persconferenties	143
<b>13.3.6</b>	Recepties	144
<b>13.3.7</b>	Diners, lunches en koffietafels (eventueel in buffetvorm)	144
<b>13.3.8</b>	Gala-avonden, bruiloften en fuiven	145
<b>13.3.9</b>	Modeshows	145
<b>13.4</b>	Werken met audiovisuele middelen	145
<b>13.4.1</b>	Schoolbord	145
<b>13.4.2</b>	Whiteboard	145
<b>13.4.3</b>	Flip-over	146
<b>13.4.4</b>	Multimediakast	146
<b>13.4.5</b>	Overheadprojector	146
<b>13.4.6</b>	Beamer	147
<b>13.4.7</b>	Videorecorder	147
<b>13.4.8</b>	Dvd-speler	147
<b>13.4.9</b>	Televisie	147
<b>13.4.10</b>	Vergaderinstallatie	147
<b>13.4.11</b>	Opstelling van audiovisuele middelen	148
<b>13.5</b>	De verschillende tafelvormen	148
<b>13.6</b>	Organisatie van een function	152
<b>13.7</b>	Functionsheet	153