Leidinggevende hospitality

Beroepsbeschrijving

De leidinggevende hospitality werkt bij een bedrijf gericht op eten/drinken/slapen, waar die service en gastvrijheid verleent. Met een open, vriendelijke houding en commerciële instelling voert die operationele werkzaamheden uit en geeft die leiding aan het team. De leidinggevende hospitality is sociaal-communicatief vaardig, flexibel en representatief, heeft een helicopterview en kan snel schakelen tussen verschillende soorten gasten en met verschillende collega's.

Kerntaken en werkprocessen

Verleent gastvrijheid
- Bereidt gastgerichte werkzaamheden voor
- Draagt bij aan een gastgerichte beleving
- Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving
- Evalueert de (eigen) werkzaamheden
- Rondt gastgerichte werkzaamheden af

Voert hospitality werkzaamheden uit
- Handelt bij incidenten of calamiteiten
- Ontvangt en neemt afscheid van gasten
- Treedt op als aanspreekpunt
- Verkoopt of verhuurt producten en/of diensten
- Verwerkt reserveringen

Voert operationele werkzaamheden uit
- Bewaakt de voorraad
- Doet een voorstel voor (nieuwe) producten/diensten voor het hospitalitybedrijf
- Evalueert gasttevredenheid en behandelt klachten
- Voert het sociaal-hygiënisch beleid uit
- Werkt mee in drank-, spijs-, en/of logiesverstrekkende bedrijven

Geeft leiding aan medewerkers
- Ondersteunt medewerkers in hun functioneren en ontwikkeling
- Stemt af met collega's
- Stuurt medewerkers aan

Stuurt bedrijfsprocessen aan
- Implementeert en bewaakt het financieel beleid
- Implementeert en bewaakt het kwaliteitsbeleid
- Implementeert het HR-beleid
- Maakt en bewaakt het operationeel plan

Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid

Crebo
27056

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.