

# Opleidingsgids 25168 BBL Gastheer/-vrouw

Beroepsspecifieke onderdelen

Het basisdeel:

## **B1-K1 Werkt in de bediening**

### **B1-K1-W1 Voert voorbereidende werkzaamheden uit**

B1-K1-W2 Neemt reserveringen aan

B1-K1-W3 Ontvangt gasten

B1-K1-W4 Adviseert gasten en neemt de bestelling op

B1-K1-W5 Maakt dranken serveergereed

B1-K1-W6 Serveert de bestelling en ruimt af

B1-K1-W7 Creëert en onderhoudt de sfeer

B1-K1-W8 Rekent de bestelling(en) af en neemt afscheid

B1-K1-W9 Voert afrondende werkzaamheden uit

B1-K1-W10 Werkt met de kassa

### **B1-K2 Bewaakt de voorraad**

B1-K2-W1 Controleert de voorraad

B1-K2-W2 Ontvangt en controleert de bestelling

B1-K2-W3 Pakt de bestelling uit en slaat deze op

Het profieldeel:

**P1 Gastheer/-vrouw:** Geen extra kerntaken en werkprocessen

Opleidingsprogramma:

Jaar 1

	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
Beroepsspecifiek	x	x	x	x
BPV	x	x	x	x
Nederlands	x	x	x	x
Engels	x	x		
Rekenen		x	x	x
SLB	x	x	x	x
Loopbaan en Burgerschap			x	x
Keuzedelen				x

Jaar 2

	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
Beroepsspecifiek	x	x	x	x
BPV	x	x	x	x
Nederlands	x	x	x	
Engels				
Rekenen	x	x	x	
SLB	x	x	x	x
Loopbaan en Burgerschap	x	x	x	
Keuzedelen		x	x	

Leermiddelen en kosten:

Op <https://www.mboamersfoort.nl/kosten-leermiddelen> vind je informatie over de leermiddelen die je nodig hebt voor je opleiding en aan welke eisen je laptop moet voldoen (zie laptop specificaties). Bij Campusshop ([www.campusshop.nl](http://www.campusshop.nl)) kunnen goedkope laptops besteld worden. Bij Slim.nl ([www.slim.nl](http://www.slim.nl)) kun je terecht voor goedkope software.

Extra leermiddelen

- **Kleding**

Dit bestel je op school tijdens de pasdag die voor de zomervakantie plaatsvindt. De kleding die je gepast en besteld hebt, kun je aan het begin van het nieuwe schooljaar afhalen.

- **Messenset**

Dit kun je bestellen bij HOME1, op de pasdag. Vermeld bij hen welke opleiding je gaat volgen.

Het staat je vrij om dezelfde voorgeschreven middelen bij een andere leverancier aan te schaffen. Indien je problemen voorziet m.b.t. de aanschaf van leermiddelen kan je je wenden tot je SLB'er en/of teamleider om te bespreken welke mogelijkheden er zijn.

Praktische informatie

### Leren in de Binnenschoolse praktijk

“Wat men moet leren doen, leert men door het te doen” (Aristoteles)

De Binnenschoolse praktijk (BSP) in het Leerhotel is de perfecte kans om in de praktijk te werken en te leren.

Al onze instructeurs komen uit het werkveld en zijn er om jou iets te leren over het werken in een hotel. In het eerste leerjaar begin je met een combinatie van instructielessen en werken in de praktijk, hier leer je alle basis-vaktechnieken en hoe dit toe te passen in de praktijk. In het tweede jaar ga je de opgedane kennis toepassen op de afdelingen van het leerhotel. In het derde leerjaar ga je de rol van manager op je nemen, dat betekent dat je leiding zal gaan geven aan de eerste- en tweedejaars studenten.

Elke BSP dag begint en eindigt met een briefing, zodat je weet wat er van jou wordt verwacht, wat je gaat leren en uiteraard of dit leerdoel gehaald is en de gasten tevreden waren. De instructeurs kijken met enthousiasme uit naar jullie komst!

Een professionele beroepshouding is natuurlijk erg belangrijk, daarom zullen we hier vanaf het begin van jouw studieloopbaan mee aan de slag gaan. Klantvriendelijkheid en gastgerichtheid spelen een grote rol in het vak, dus ook in het hotel; hier zal je gaandeweg ook veel over leren. Wees er bewust van dat je met ‘echte’ gasten werkt. Dus waar je je ook bevindt in het hotel, wees altijd representatief, vriendelijk en zorg dat je gasten altijd begroet als je ze tegenkomt.



Hieronder stellen de verschillende afdelingen binnen het leerhotel zich kort aan je voor:

## **Restaurant**

Het restaurant van Leerhotel het Klooster is geopend van maandag tot en met zondagochtend voor ontbijt, koffie, lunch, borrel, diner en feesten. In het restaurant vervul jij als student de rol van gastheer/-vrouw en in een later stadium de rol van (assistent)manager.

Gasten betalen net als bij andere horecabedrijven voor deze service. Ze verwachten daarom ook dezelfde kwaliteit. Onder begeleiding van praktijkinstructeurs draag jij bij aan die kwaliteit van het restaurant en leer jij het vak. De praktijkinstructeurs zorgen eerst voor een instructieprogramma, waarin zij jou de praktische en sociale vaardigheden aanleren. Daarna run jij samen met jouw medestudenten het restaurant. De draag- en verkooptechnieken oefen je nu dus verder bij echte gasten aan tafel. Uiteraard moeten er ook voorbereidende werkzaamheden plaatsvinden, zoals de ruimtes inrichten en zorgen dat alles schoon is, voordat de gast binnenkomt. Ook nadat de gast het restaurant verlaat, ben jij er verantwoordelijk voor dat alles weer opgeruimd is en de ruimtes schoon worden opgeleverd.

In Leerhotel Het Klooster gelden natuurlijk regels. Veel regels zullen vanzelfsprekend zijn, maar we zetten ze toch nog even op een rijtje:

- Etenswaarden worden alleen genuttigd in de schoolkantine
- Kauwgom is niet toegestaan
- Mobiele telefoons zijn alleen toegestaan in de kantine tijdens je pauzes
- Zorg dat je tas is opgeborgen in de kluis
- De instructeur wordt aangesproken met 'u' en met zijn/haar achternaam
- Grof taalgebruik en vloeken worden niet getolereerd
- Ruilen van shift? Liever niet! Maar als het echt niet anders kan, dan kan dit middels een ruilformulier af te halen bij de operationeel manager van het hotel. Om van

dienst

te ruilen is het belangrijk dat je zelf iemand vindt om mee te ruilen en dit minimaal 2 weken van tevoren regelt. Ruilen kan alleen binnen de afdeling waar de student staat.

Je bent verplicht uiterste zorg te besteden aan uiterlijke verzorging en persoonlijke hygiëne. Indien jouw kleding niet op orde is, wordt de toegang tot de shift ontzegd, neem daarom onderstaande checklist even goed door.

### ***Checklist BSP Kledingvoorschriften Restaurant:***

- } Schooluniform (gestreken witte blouse, gestoomde pantalon en colbert, stropdas)
- } Naambadge (dragen aan de linkerkant)
- } Beperk het aantal sierraden; 1 ring per hand, 1 horloge, 1 armband, 1 ketting en maximaal 2 oorbellen per oor (inclusief oorschelp)
- } Geen zichtbare piercings of tatoeages
- } Lang haar in een staart, knot of vlecht
- } Verzorgde korte nagels zonder nagellak. Transparante nagellak mag.
- } Acryl nagels en French manicure zijn i.v.m. hygiëne niet toegestaan.
- } Huidkleurige panty's/zwarte of donkerblauwe sokken
- } Gepoetste zwarte schoenen met goede zolen, hak max. 4,5 cm.
- } Geschoren gezicht of keurig getrimde baard
- } Kelnersmes
- } Pen en schrift

### ***Excursies***

Gedurende de opleiding komt het voor dat er een excursie wordt georganiseerd. Deelname sluit te allen tijde aan bij de inhoud van jouw opleiding en het is raadzaam om deel te nemen aan deze excursies. Hiervoor worden separaat kosten in rekening gebracht. Derhalve is deelname niet verplicht. Mocht je niet deelnemen, dan krijg je een vervangend lesprogramma op school aangeboden. Je bent verplicht hier dan aan deel te nemen.

## **Receptie**

De schoolreceptie is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer 033 467 88 00. Voor ziekmeldingen buiten deze tijden mag je inspreken op het antwoordapparaat van telefoonnummer 033 467 88 50.

Bij de receptioniste van de school kun je terecht voor het kopen van kantoorartikelen (zie de lijst "Te koop" op de balie bij de receptie), het pinnen voor printtegoed en het aanvragen van een nieuwe schoolpas of badge.

## **Open Leercentrum (OLC)**

Het OLC (lokaal 200) is een centrale plek in het schoolgebouw. Je kunt hier zelfstandig werken en er zijn faciliteiten die je kunt gebruiken voor je studie.

Wanneer kom je in het OLC?

- op eigen initiatief;
- in opdracht van docent, instructeur, etc.;
- wanneer je les daar ingeroosterd is.

## **Wat biedt het OLC?**

- begeleiding bij je schoolwerk door een medewerker OLC;
- werkplekken voor je eigen laptop;
- print-, kopieer- en multimediale faciliteiten;
- gebruik van kleine kantoorapparaten;
- reservering, uitgifte en inname van audiovisuele apparatuur.

## **Inleveren werkstukken of opdrachten**

Bij het OLC worden werkstukken, opdrachten en ander werk ingeleverd. De student ontvangt een bewijs dat hij/zij het werk heeft ingeleverd. Bewaar dit bewijs zorgvuldig. Het OLC zorgt ervoor dat het werk bij de desbetreffende docent komt.

## **Huisregels die gelden in het OLC**

- het OLC mag alleen gebruikt worden voor schoolwerkzaamheden;
- de leermiddelen uit het OLC mogen alleen gebruikt worden in het desbetreffende schoolgebouw;
- knoei niet met de stekkers;
- zorg dat er een rustige werksfeer is;
- er mag niet gegeten en/of gedronken worden in het OLC;
- laat geen dingen rondslingeren op de grond;
- luister bij een eventuele ontruiming van het gebouw goed naar de Bedrijfs-hulpverleners (BHV'ers) en overig personeel en volg hun aanwijzingen meteen op!
- Zet, als je weggaat, stoelen weer terug achter de tafels.

## **Wat kun je reserveren in het OLC?**

Je kunt het volgende reserveren:

- een digitale videocamera of
- een beamer;

*Reserveren doe je via een docent.*

## **Printen en kopiëren**

Aan het begin van het schooljaar moet je dit printtegoed zelf opwaarderen door te pinnen, dit kan bij de receptie. Daarna kun je met de pin-bon het bedrag op je MBO pas laten bijschrijven in het OLC bij mevrouw Langenberg. Overgebleven printtegoed kan helaas niet worden teruggegeven.

## **Studentenrestaurant**

Eten en drinken is hier natuurlijk toegestaan. Hier kun je genieten van een lekker tussendoortje, lunch of diner. Wij willen je stimuleren om gezond te eten, daarom zullen de prijzen van minder gezonde artikelen in verhouding hoger zijn. Betalingen uitsluitend per PIN.

Wij verwachten van de studenten van de Hotelschool Amersfoort dat zij zelf de tafels afruimen. Laat dus geen etensresten, borden en verpakkingen achter op de tafels. Er staan dienbladkarren waar je jouw dienblad en vuile servies en bestek kwijt kan. Tijdens de pauze zal hier op worden toegezien.

### **Lift**

Het gebruik van de lift is voor studenten in principe niet toegestaan. Bij uitzondering kan van de lift gebruik worden gemaakt. Hiervoor kan je bij de receptioniste of conciërge jouw schoolpas inleveren in ruil voor een liftsleutel. Voor 16.30 uur moet de liftsleutel weer voor jouw schoolpas zijn ingeruild.

### **Fietsenstalling**

Fietsen moeten in de fietsenstalling geplaatst worden. Zorg ervoor dat jouw fiets op slot staat. Het verdient aanbeveling om het framenummer van jouw fiets of scooter te noteren. Scooters kunnen gestald worden op de daarvoor bestemde plekken.

De parkeerplaatsen bij de school zijn uitsluitend bestemd voor personeel en externe gasten van de Hotelschool. Je mag hier dus niet parkeren.

### **Kluisjes**

Iedere student kan van een kluisje gebruik maken. Hierin kunnen jassen, petten e.d. opgeborgen worden. De kluis kan alleen gebruikt worden met behulp van jouw MBO-schoolpas. Bij problemen met jouw kluisje kun je je richten tot de conciërge. Let op: Alle kluisjes zijn dag kluisjes, dit betekent dat het kluisje iedere dag moet worden leeggehaald. De kluisjes worden automatisch na 12 uur vrijgegeven zodat zij weer gebruikt kunnen worden door andere studenten.

Uitzondering is als je een periode BSP in de keuken hebt. In dat geval kun je je aanmelden voor een periode-kluis, om te voorkomen dat je met bijvoorbeeld een messenset over straat moet

## Verzuim

### **Ziekteverzuim**

Als een student ziek is, dient de student voor 08:30 uur zich af te melden via de ziekmeldlijn:

033 467 8850. Uitzonderd de situatie dat de student in de middag BSP heeft, dan dient de student zich voor 12:00 uur af te melden via de ziekmeldlijn.

Heb je BSP op zaterdag? Meld je dan ook ziek bij de afdeling van het Hotel waar je staat, zo zijn zij ook op de hoogte. Voor de 18- studenten door een van de ouders, 18+ door de student zelf. Dit geldt ook voor studenten die een examen hebben.

Ziekmelding is voor de week waarin de ziekmelding gedaan wordt, na het weekend nog ziek, dan dient de student (of ouder) zich opnieuw ziek te melden via de meldlijn en SLB'er op de hoogte stellen. Voor BBL studenten geldt dat zij voor maximaal 1 dag worden ziekgemeld.

### **Ziek naar huis**

Als een student zich ziek voelt en naar huis wilt, dient hij "ziek naar huis" briefje te laten tekenen door de SLB'er. In het geval dat de SLB'er niet beschikbaar is, tekent de lesgevende docent of de teamleider of eventueel de studentenadviseur. Wederom contact moment bij ziekte vastleggen bij gesprekken. Dit i.v.m. inspectie. Ziek naar huis is alleen voor die dag. Als de student de dag erna nog steeds ziek is, dient de student (of ouder) zich opnieuw ziek te melden.

De ouders van studenten die minderjarig zijn (18-) worden telefonisch geïnformeerd dat hun zoon/dochter onderweg naar huis is en zich ziek heeft gemeld. Tevens zal het verzoek aan de ouders worden gedaan hun kind, bij ziekte, de volgende dag ziek te melden. De receptie vermeldt dit in Eduarte onder Begeleiding/Notities.

## BOT-, BPV- en zelfstudie-uren

Leerjaar	BOT	BPV	Zelfstudie	Totaal
1	240	1280		1520
2	240	1280		1520

## Studieadvies

Je krijgt bij ons 3 keer een studieadvies in je eerste jaar, zodat je weet hoe je ervoor staat.

Het eerste advies is voorlopig en krijg je 3 maanden na de start van de opleiding, het tweede is ook voorlopig en krijg je na 6 maanden. Het laatste studieadvies is bindend, dit krijg je na 9 maanden.

Indien het laatste advies Bindend Negatief is, betekent dit dat je de opleiding helaas niet voort kunt zetten, wij helpen je dan met het zoeken naar een passende nieuwe opleiding.