



1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)

Diploma Beroepsonderwijs
Kwalificatie: Frontofficemanager
Kwalificatiedossier: Frontofficemedewerker

In de oorspronkelijke taal

2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)

Certificate Senior Secondary Vocational Education
Qualification: Front office manager
Qualification file: Front office assistant

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een Frontofficemanager zijn:

Kerntaak 1: kerntaak 1 Voert Frontofficewerkzaamheden uit

- 1.1 Neemt reserveringen aan
- 1.2 Checkt de gast in
- 1.3 Informeert en adviseert de gast/klant
- 1.4 Biedt producten en diensten aan voor verkoop
- 1.5 Treedt op als centraal aanspreekpunt
- 1.6 Handelt klachten af
- 1.7 Bewaakt de veiligheid
- 1.8 Checkt de gast uit

Kerntaak 2: kerntaak 2 Voert backofficewerkzaamheden uit

- 2.1 Treft voorbereidingen voor de informatievoorziening en verkoop
- 2.2 Zorgt voor een goed functionerend reserveringssysteem
- 2.3 Verwerkt reserveringen
- 2.4 Voert administratieve werkzaamheden uit
- 2.5 Sluit de kassa af
- 2.6 Verzorgt communicatie met de markt
- 2.7 Verbeterd producten en diensten
- 2.8 Beheert contracten en relaties

Kerntaak 3: Kerntaak 3 Geeft leiding en voert beheerstaken uit

- 3.1 Maakt een afdelingsplan
- 3.2 Motiveert en stimuleert samenwerking in het team
- 3.3 Bewaakt en evalueert processen en procedures op de werkvloer
- 3.4 Voert werkoverleg
- 3.5 Rapporteert aan het management
- 3.6 Maakt een personeelsplanning
- 3.7 Levert informatie aan voor begrotingen
- 3.8 Zorgt voor inkoop van materialen en middelen
- 3.9 Bewaakt budgetten
- 3.10 Werft en selecteert nieuwe medewerkers
- 3.11 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken

Toelichting

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

- 3.12 Plant en verdeelt de werkzaamheden
3.13 Begeleidt medewerkers en stuurt medewerkers aan

4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Frontofficemanager verricht zijn werkzaamheden in hotelbedrijven met een zelfstandig opererende afdeling front office. De aard en de feitelijke inhoud van het beroep van Frontofficemanager hangt af van de bedrijfsformule.

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.	Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Niveau van het diploma (nationaal of internationaal) Kwalificatieniveau 4 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: beroepsonafhankelijke vaardigheden, zoals tactisch en strategisch handelen. De beroepsbeoefenaar draagt eigen verantwoordelijkheid, waarbij het niet gaat om verantwoordelijkheid in uitvoerende zin, zoals bij controle en begeleiding, maar meer om formele, organisatorische verantwoordelijkheid. Verder behoort het bedenken van nieuwe procedures tot het takenpakket. NLQF-niveau 4 - EQF-niveau 4 - ISCED 3A	Beoordelingscore / minimumvereisten 10 uitmuntend 9 zeer goed 8 goed 7 ruim voldoende 6 voldoende 5 bijna voldoende 4 onvoldoende 3 zeer onvoldoende 2 slecht 1 zeer slecht
Toegang tot vervolgoopleidingen/beroepen De Frontofficemanager kan doorgroeien naar (plaatsvervangende) vestigingsmanager of directeur van een groot of middelgroot (internationaal) hotelbedrijf. Ook kan hij zich ontwikkelen tot field- of renumanager van een hotelbedrijf. Daarnaast kan hij een opleiding op hbo-niveau gaan volgen zoals het Hoger hotel onderwijs.	Internationale overeenkomsten Het beroep Frontofficemanager is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 4 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De geregelende opleidingen bieden toegang tot geregelende beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.
Juridische grondslag Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 94072 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2009 aangeboden.	

6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbf).
Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.
In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.

Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid	4 jaar (6400 studiebelastingen) (afhankelijk van de vooropleiding)
--	---

Toelatingseisen

Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.

7. AANVULLENDE INFORMATIE

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door het kenniscentrum opgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op www.kwalificatiesmbo.nl

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP) voor beroepskwalificaties voor Nederland: www.nlgrp.nl

SBB is door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen als NRP.