



1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (NL)

Diploma Beroepsonderwijs
Kwalificatie: Frontofficemanager
Kwalificatiedossier: Frontofficemedewerker

In der Originalsprache

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

Zeugnis über eine Berufsausbildung
Qualifikation: Frontofficemanager
Qualifikationsdossier: Frontoffice-Mitarbeiter

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Die wichtigsten Aufgaben eines Frontofficemanagers sind:

Kernaufgabe 1: Führt Frontoffice-Tätigkeiten aus

- 1.1 Nimmt Reservierungen an
- 1.2 Checkt den Gast ein
- 1.3 Informiert und berät Gast/Kunden
- 1.4 Bietet Produkte und Dienste zum Verkauf an
- 1.5 Tritt als zentraler Ansprechpartner auf
- 1.6 Wickelt Beschwerden ab
- 1.7 Überwacht die Sicherheit
- 1.8 Checkt den Gast aus

Kernaufgabe 2: Führt Backoffice-Tätigkeiten aus

- 2.1 Trifft Vorbereitungen für Informationsvergabe und Verkauf
- 2.2 Bearbeitet Reservierungen
- 2.3 Führt administrative Tätigkeiten aus
- 2.4 Schließt die Kasse ab
- 2.5 Übernimmt die Kommunikation mit dem Markt
- 2.6 Verbessert Produkte und Dienste
- 2.7 Verwaltet Verträge und Kontakte
- 2.8 Sorgt für ein gut funktionierendes Reservierungssystem

Kernaufgabe 3: Leitet an und führt Verwaltungsarbeiten durch

- 3.1 Erstellt Abteilungsplan
- 3.2 Erstellt Personalplanung
- 3.3 Liefert Informationen zu Etatberechnungen
- 3.4 Kümmert sich um Einkauf von Material und Mitteln
- 3.5 Überwacht das Budget
- 3.6 Wirbt und wählt neue Mitarbeiter aus
- 3.7 Führt Entwicklungs- und Beurteilungsgespräche
- 3.8 Plant und verteilt die Aufgaben
- 3.9 Begleitet und leitet Mitarbeiter an
- 3.10 Motiviert und fördert die Teamarbeit

*** Erläuterung**

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsse 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://europass.cedefop.eu.int>

© Europäische Gemeinschaften 2002 - Version 2010

3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

- 3.11 Überwacht und evaluiert Prozesse und Abläufe im Arbeitsfeld
- 3.12 Leitet Arbeitsbesprechungen
- 3.13 Berichtet dem Management

4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Der Frontofficemanager führt Tätigkeiten in Betrieben in den Sektoren Gastronomie, Tourismus und Freizeit und Erholung aus. Die Betriebe, in denen er arbeitet, unterscheiden sich aufgrund ihrer Konzepte erheblich voneinander.

5. ÄMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle Das Zeugnis über den Abschluss der Ausbildung ist von der Examenskommission der Ausbildungseinrichtung, an der die Ausbildung gemacht wurde, unterzeichnet.	Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft
Niveau des Zeugnisses (national oder international) Qualifikationsniveau 4 der niederländischen Qualifikationsstruktur BVE Merkmale: berufsunabhängige Fähigkeiten, wie taktisches und strategisches Handeln. Der auf diesem Niveau Ausgebildete trägt eigene Verantwortung, und zwar nicht im ausführenden Sinn wie bei Kontrolle und Begleitung, sondern eher formale, organisatorische Verantwortung. Des Weiteren gehört das Entwickeln neuer Vorgehensweisen zum Aufgabenpaket. NLQF-Niveau 4 - EQF-Niveau 4 - ISCED 3A	Bewertungsskala/Bestehensregeln 10 ausgezeichnet 9 sehr gut 8 gut 7 befriedigend 6 ausreichend 5 mangelhaft 4 ungenügend 3 sehr ungenügend 2 schlecht 1 sehr schlecht
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe/Berufen Der Frontofficemanager kann sich zum Niederlassungsmanager oder Direktor eines großen oder mittelgroßen (internationalen) Hotelbetriebs entwickeln. Außerdem kann er ein FH-Studium absolvieren, wie z. B. an der Hotelfachhochschule.	Internationale Abkommen Der Beruf Frontofficemanager ist in den Niederlanden nicht reglementiert. Die Ausbildung zu diesem Beruf auf Qualifikationsniveau 4 ist jedoch in der europäischen Richtlinie 2005/36/EG, geändert durch Richtlinie 2013/55/EU, geregelt. Die reglementierten Ausbildungen bieten Zugang zu reglementierten Berufen auf dem Niveau eines Diploms nach Artikel 11 dieser Richtlinie.
Rechtsgrundlage Gesetz über Erwachsenenbildung und Berufsbildenden Unterricht (WEB), Code Zentralregister Berufsausbildungen (crebo): 94072 Die Ausbildung für diese Qualifikation wird ab dem 1. August 2009 angeboten.	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

Die sekundäre Berufsausbildung (mbo) hat zwei Lehrwege: den berufsausbildenden Lehrweg (bol) und den berufsbegleitenden Lehrweg (bbi).
Im berufsausbildenden Lehrweg besteht der Unterricht hauptsächlich aus Theorie in der Schule. Der Umfang des Praxisteils (Berufspraxisausbildung) liegt zwischen 20 % und 60 %. Im berufsbegleitenden Lehrweg liegt der Umfang der berufspraktischen Ausbildung bei über 60 %. Der Auszubildende arbeitet vier Tage in der Woche in einem Lehrbetrieb und geht für die Theoriefächer einen Tag pro Woche zur Schule.
Im Prinzip können beide Lehrwege eingeschlagen werden, es hängt aber von der Ausbildungsstelle ab, welcher Lehrweg angeboten wird.

Durchschnittliche Dauer des Unterrichts/der Ausbildung bis zum Abschlusszeugnis	4 Jahre (6400 Stunden Studienaufwand) (je nach Vorausbildung)
--	--

Zugang

Das Abschlusszeugnis des berufsvorbereitenden Sekundarunterrichts (vmbo) für den Lehrweg *kaderberoepsgericht, gemengd* oder *theoretisch*, oder eine Ausbildung mit vergleichbarem Niveau.

7. ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

Die sekundäre Berufsausbildung in den Niederlanden basiert auf Qualifikationsdossiers, die eine oder mehrere Qualifikationen enthalten. Die in Teil 3 und 4 aufgenommenen Informationen stammen direkt aus dem vom Kenntniszentrum erstellten Qualifikationsdossier. Das vollständige Qualifikationsdossier ist unter www.kwalificatiesmbo.nl einsehbar, nur auf Niederländisch.

Ergänzende Informationen, einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifikationssystems, ist beim National Reference Point (NRP) für Berufsausbildung für die Niederlande erhältlich: www.nlntp.nl.

SBB ist vom Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft als NRP anerkannt.