skills
LOB
LOB-werkblad leerling
Voedsel, Groen en Gastvrijheid
worldskills Netherlands

LOB-werkblad leerling

TITEL	**Sector Gastvrijheid ontdekken**
LEERDOEL	• Ik weet wat gastvrijheid inhoudt. • Ik weet waarom gastvrijheid in de sector belangrijk is. • Ik kan een reservering aannemen waarbij ik de gastvrijheid vooropstel.
LOOPBAANCOMPETENTIE	**Werkexploratie**
DUUR	2 lessen
MET WIE?	Individueel
INTRODUCTIE	✓ **Inleiding:** In deze LOB-opdracht ga je kennismaken met de sector Gastvrijheid. Ook kom je meer te weten over wat gastvrijheid inhoudt en ga je zelf aan de slag met je eigen gastvrijheid tijdens een rollenspel. *Als we bij een winkel, kapper of horecagelegenheid zijn geweest, hebben we vaak een mening over hun ervaring. Vaak gaat die mening om de beleving van ons als klant of gast: vonden we het prettig en werden we goed geholpen bijvoorbeeld. Een beleving wordt onder andere gevormd door de omgeving, maar natuurlijk vooral door het personeel dat daar werkzaam is. Het is heel belangrijk dat de klant of gast gastvriendelijk geholpen wordt om de mensen een "wauw-effect" te kunnen laten beleven. Jij gaat onderzoeken wat gastvrijheid nou eigenlijk inhoudt en wat het nou zo belangrijk maakt in deze sector. Al deze informatie helpt je om een beter beeld te krijgen van deze sector en beroepen, waardoor de keuze voor een vervolgopleiding makkelijker te maken is.* ✓ **Kijkopdracht**: Bekijk de Skills sectorvideo en beantwoord daarna de volgende vragen: **1.** Wat hebben de beroepen in de video met elkaar gemeen? **2.** Welk van de beroepen uit de video heeft jouw interesse? Wat spreekt je aan? **3.** Over welke kwaliteiten moet je beschikken om gastvrij over te komen tegenover de klant/gast?

	✓ **Skills sectorvideo:** Bekijk de Skills sectorvideo.
ERVAREN & BELEVEN **WAT GA JE DOEN?**	✓ **Voorbereidende opdracht**: Bereid een bezoek voor als klant aan een bedrijf in de gastvrijheidssector. *In deze opdracht bereid je een bezoekje voor dat je gaat brengen aan een bedrijf binnen de sector Gastvrijheid. Denk aan een horecagelegenheid, een winkel of de kapper of schoonheidsspecialist bijvoorbeeld. Je gaat naar het bedrijf toe als klant of gast en let tijdens het bezoek goed op hoe de medewerker 'gastvrijheid' laat zien in het contact met jou. En, hoe gastvrij verwacht jij dat het bedrijf is waar je op bezoek gaat?* **1.** Kies een bedrijf uit binnen de sector Gastvrijheid waar je je als klant op bezoek wilt gaan. **2.** Omschrijf waarom je voor dit bedrijf hebt gekozen. **3.** Bedenk over welk product of dienst van het bedrijf je vragen gaat stellen aan de medewerker van het bedrijf. Bijvoorbeeld: vraag welke tandenborstel zij aanraden van het assortiment dat zij aanbieden of vraag of er een andere maat is van het T-shirt dat jij wilt maar niet op voorraad in de winkel ligt. **4.** Inventariseer wat voor jou het "wauw-effect" kan geven in het gesprek dat je gaat hebben als klant of gast bij het gekozen bedrijf. Ofwel: wat kan de medewerker zeggen of doen om jouw verwachtingen te overtreffen? ✓ **Ervarende opdracht I**: Breng het bezoek aan het bedrijf. **1.** Ga naar de locatie als klant en voer het gesprek met de medewerker van het bedrijf. **2.** Let tijdens het bezoek goed op hoe de medeweker "gastvrijheid" toont nadat je jouw vraag hebt gesteld. **3.** Maak na het gesprek aantekeningen en bewaar deze goed.

✓ **Ervarende opdracht II**: Hoe gastvrij ben ik?

In hotels is gastvrijheid richting de gasten heel belangrijk. In deze opdracht ervaar jij zelf hoe het is om gastvrij te zijn. Je stapt in de rol van een hotelreceptionist en gaat samen met een klasgenoot aan de slag om een kamerreservering aan te nemen voor een hotelovernachting. Doe je bent om zo gastvrij mogelijk te zijn!

1. Zoek een klasgenoot om het rollenspel mee te doen.

2. Bespreek met je klasgenoot wie de rol van hotelreceptionist speelt en wie de rol van gast. Degene die de gast speelt, bedenkt een reden waarom hij/zij naar het hotel komt (denk aan een huwelijksnacht, een familieweekend, aantal jaar samen/getrouwd of een verjaardag). Let op: dit vertelt hij/zij nog niet aan degene die de hotelreceptionist speelt! Deze moet achter de reden zien te komen tijdens het gesprek.

3. Start dan het rollenspel. Degene die de gast speelt belt de hotelreceptionist op. Ga als volgt te werk als je de rol van hotelreceptionist vervult:
    - **a.** Neem de kamerreservering telefonisch aan en gebruik daarbij het reserveringsformulier. Denk goed na hoe je het gesprek voert als hotelreceptionist en hoe je gastvrij kunt overkomen.
    - **b.** Probeer in het gesprek erachter te komen wat de reden is van het verblijf. Speel hierop in, misschien regel je een fles champagne op de kamer of rozenblaadjes op het bed?
    - **c.** Vul het reserveringsformulier in met alle informatie die je hebt en bewaar deze goed.
    - **d.** Vraag je gesprekspartner hoe hij/zij het gesprek heeft ervaren als gast en noteer deze feedback bij jouw aantekeningen.
    - **e.** Draai daarna de rollen op, zodat jullie beiden hebben geoefend als hotelreceptionist.

AFRONDING & REFLECTIE	✓ **Afsluitende opdracht**: Wat is jouw ervaring met gastvrijheid? **1.** Hoe was jouw ervaring als klant of gast in de winkel of horecagelegenheid die jij had uitgekozen: wat ging er goed en wat miste je als klant of gast? **2.** Hoe was jouw ervaring als hotelreceptionist in het rollenspel waarbij je de reservering aannam: vond je het leuk om te doen of niet en ging het je gemakkelijk af of niet?
RESULTAAT	LOB-opdracht voor LOB-portfolio.
TIPS & INSPIRATIE	✓ **Tips:** • https://www.rocva.nl/Studiekeuzetests/Opleidingenkiezer/Intro ✓ **Inspiratie:** • https://www.rocva.nl/MBO-onderwijs/Sectoren/Horeca-Bakkerij-Facilitair • https://www.rocmondriaan.nl/alle-opleidingen/manager-ondernemer-horeca-hotel • https://www.rocva.nl/MBO-onderwijs/Sectoren/Horeca-Bakkerij-Facilitair/Ondernemer-Manager-Hotel-Restaurant
	✓ **Kijk hier ook eens!** • KiesMBO.nl KiesMBO is dé mbo-portal voor studie- en beroepskeuze. KiesMBO.nl toont jongeren, hun ouders en docenten hoe het mbo werkt, de talloze mogelijkheden die het mbo biedt en helpt bij het maken van een goede keuze voor een mooie toekomst.