



skills *CHALLENGE*

Hotelreceptie

Challenge opdracht:

Duur:	60 minuten
Uitvoering door:	Individueel
Challenge:	PCR-test
Opleiding:	6.6 Hotel Receptionist
Opleidingsniveau:	VMBO en MBO
Schrijver:	Larissa van Ewijk
Tegenlezer:	Jill Vermeulen
Bedrijf:	Wings Hotel Rotterdam The Hague Airport

Inhoud document:

Challenge opdracht

Bijlage 1: Benodigdheden

Bijlage 2: Beoordelingsformulier

Challenge opdracht

*“De gast is **vergeten** zijn PCR-test af te laten nemen voor vertrek. Wat nu?!”*

Deelname challenge:

Tijdens deze challenge word je uitgedaagd om als (aanstormend) hotel receptionist jouw kennis, vaardigheden en creativiteit te laten zien. De opdracht doe je individueel. Daarnaast ben je vrij om te kiezen of je de opdracht in de klas of in het stagebedrijf wilt uitvoeren. Samen met je docent of stagebegeleider mag je dus zelf bepalen waar jullie voorkeur naar uit gaat.

Challenge:

In deze challenge staat een actuele casus centraal die om jouw oplossing vraagt. Maak een video waarin jij als hotel receptionist deze casus professioneel oplost. Lees de casus daarom goed door en laat m.b.v. een video jouw skills als hotel receptionist zien.

Casus:

In ‘Coronatie’ moeten hotelgasten aan veel zaken denken voordat ze met het vliegtuig kunnen vertrekken naar hun vakantiebestemming. Naast het printen van de boarding passes en het wegen van de koffers is het nu ook een vereiste dat zij beschikken over een geldige negatieve PCR-test van maximaal 48 uur voor vertrek. In het Wings Hotel Rotterdam The Hague Airport is daarom een arts aanwezig die deze testen afneemt bij de hotelgasten. De arts is dagelijks beschikbaar van 07:00 uur tot 18:00 uur. Echter komt het helaas voor dat hotelgasten voor hun vertrek zich vergeten te testen.

Tijdens jouw dienst als hotel receptionist komt er een gast met een zware koffer naar jouw balie toegerend. Hij is helemaal overstuur en buiten adem en vraagt je of hij nog een PCR-tekst kan krijgen voor vertrek. Helaas is het al 19:00 uur, waardoor je hem moet mededelen dat er geen arts meer aanwezig is om de PCR-test af te nemen. De gefrustreerde gast wordt boos en reageert dit op jou af. Hoe zou jij als hotel receptionist het beste kunnen reageren? En welke oplossing zou jij voor de gast bedenken, zodat hij toch op vakantie kan gaan?

Resultaat:

Een video waarin m.b.v. een rollenspel jouw reactie en oplossing voor de casus goed is te zien en te horen.

Bijlage 1: Benodigdheden

Benodigdheden

Om deze challenge uit te voeren heb je de volgende benodigdheden nodig:

- ✓ Receptiebalie/werkplek
- ✓ Hotelgast met koffer om het rollenspel mee te spelen
- ✓ Camera om de video mee op te nemen
- ✓ Dresscode: "Tenue de ville"

Bijlage 2: Beoordelingsformulier

De challenge wordt door de docent beoordeeld m.b.v. het bijgeleverde Beoordelingsformulier.

De beoordeling bestaat uit verschillende criteria en subcriteria. Daarnaast is er een schaalverdeling gemaakt die uiteenvalt in **Onvoldoende – matig**, **Voldoende – goed** en **Zeer goed – uitstekend**.

Alle criteria en subcriteria worden per schaal kort omschreven en hebben betrekking op de kennis, vaardigheden en houding die van toepassing zijn op de criteria.

In totaal kunnen 100 punten worden behaald en de weging wordt vastgesteld op basis van de zwaarte van de criteria. Dit betekent dus dat een relatief belangrijk criterium meer punten krijgt dan een relatief minder belangrijk criterium. Bij alle criteria is het totaal te behalen punten genoteerd die naar verhouding zijn verdeeld onder de 3 schalen (zie voorbeeld). Het eindcijfer is het totaal aantal behaalde punten gedeeld door 10.

Voorbeeld: Als voor 1 criterium maximaal 6 punten (zie tabel 1) kan worden behaald, dan zijn de punten als volgt verdeeld:

- Onvoldoende – matig = 0 – 2 punten
- Voldoende – goed = 3 – 4 punten
- Zeer goed – uitstekend = 5 – 6 punten

Tabel 1

Voorbeeld puntenverdeling

Criteria	Onvoldoende – matig	Voldoende - goed	Zeer goed - uitstekend	Score
1. Voorbereiden werkplek • Inrichten werkplek • Afdekken werkplek	• De werkplek is niet netjes ingericht. Ook liggen de materialen niet klaar. • De vloer en werktafel van de werkplek zijn niet afgedekt.	• De werkplek is netjes en praktisch ingericht. Ook liggen de meeste materialen klaar. • De werktafel van de werkplek is afgedekt, maar de vloer niet.	• De werkplek is zeer netjes, praktisch en overzichtelijk ingericht. Ook liggen alle materialen klaar voor direct gebruik. • De vloer en werktafel van de werkplek zijn netjes en volledig afgedekt.	
6 punten	+2	+2	+2	

Beoordelingsformulier challenge opdracht

Criteria	Onvoldoende – matig	Voldoende – goed	Zeer goed – uitstekend	Score
1. Presentatie • Uiterlijk en dresscode • Haardracht	• Het uiterlijk is niet verzorgd en voldoet niet aan de dresscode “Tenue de ville”. • Het haar is niet verzorgd.	• Het uiterlijk is netjes verzorgd, en voldoet in zekere mate aan de dresscode “Tenue de ville”. • Het haar is verzorgd en oogt netjes, maar het is niet opgestoken en/of uit het gezicht.	• Het uiterlijk is zeer netjes en representatief en voldoet aan de dresscode “Tenue de ville”. • Het haar is zeer netjes verzorgd, het is opgestoken, uit het gezicht en passend voor een hotel receptionist.	
9	+3	+3	+3	
2. Non-verbale communicatie • Houding • Contact • Uitstraling	• De non-verbale communicatie komt niet overeen met de verbale communicatie. • De non-verbale communicatie is niet afgestemd op de gast. • De houding is gesloten.	• De non-verbale communicatie komt in zekere mate overeen met de verbale communicatie. • De non-verbale communicatie is niet altijd afgestemd op de gast. • De houding is neutraal en/of enigszins open. • Er wordt af en toe emotie naar de gast getoond.	• De non-verbale communicatie komt overeen met de verbale communicatie. • De non-verbale communicatie is duidelijk afgestemd op de gast. • De houding is open. • Er wordt gepast emotie naar de gast getoond. • Er wordt actief oogcontact met de gast gemaakt.	

	• Er wordt geen emotie naar de gast getoond. • Er wordt geen oogcontact gemaakt met de gast. • De hotel receptionist oogt onrustig, paniekerig en geschrokken. Ze heeft geen zelfverzekerde uitstraling.	• Er wordt af en toe oogcontact gemaakt met de gast. • De hotel receptionist oogt rustig, maar een lichte paniek is zichtbaar. Ze heeft in zekere mate een zelfverzekerde uitstraling.	• De hotel receptionist straalt rust uit en is in control. Ze heeft overtuigend een zelfverzekerde uitstraling en laat zich niet van haar stuk brengen.	
--	--	---	---	--

21

+7

+7

+7

2. Verbale communicatie • Begroeting • Luisteren • Geruststellen • Taalgebruik	• De gast wordt niet begroet en direct gezien bij aankomst bij de receptiebalie. • Er wordt niet naar de gast geluisterd. • De gast wordt niet gerustgesteld. • Het taalgebruik is niet formeel, beleefd en afgestemd op de gast. • De hotel receptionist komt niet uit haar woorden.	• De gast wordt neutraal begroet, maar niet direct gezien bij aankomst bij de receptiebalie. • Er wordt naar de gast geluisterd, maar er wordt niks genoteerd. • De gast wordt op een neutrale wijze gerustgesteld. • Het taalgebruik is formeel, beleefd, maar niet afgestemd op de gast. • De hotel receptionist komt uit haar woorden, al is het soms wat aarzelend.	• De gast wordt hartelijk en gastvrij begroet, en direct gezien bij aankomst bij de receptiebalie. • Er wordt naar de gast geluisterd en belangrijke gegevens (vluchtnummer ect. worden genoteerd. • De gast wordt op een persoonlijke en empathische wijze gerustgesteld en eventueel apart genomen. • Het taalgebruik is formeel, beleefd en afgestemd op de gast.	
--	---	---	---	--

			De hotel receptionist komt zeer goed uit haar woorden en is communicatief sterk.	
21	+7	+7	+7	
4. Oplossing	Er wordt geen oplossing aangeboden.	Er wordt een oplossing geboden, maar die is niet geheel naar de tevredenheid van de gast. Er wordt niet geprobeerd om alsnog de arts te bereiken of de gast wordt teruggestuurd naar het vliegveld.	De hotel receptionist heeft een passende oplossing naar de tevredenheid van de gast. Er wordt geprobeerd om de arts te bereiken, waardoor er een uitzondering wordt gemaakt, zodat de gast alsnog op vakantie kan gaan.	
30	+10	+10	+10	
5. Kwaliteit van de video - Kwaliteit - Originaliteit; special effects	- De video is van een slechte kwaliteit dat ten koste gaat van de inhoud van het rollenspel. - De video is niet origineel en er is geen gebruik gemaakt van special effects.	- De video is van een voldoende kwaliteit en de inhoud van het rollenspel wordt voldoende overgebracht. - De video is origineel en er wordt af en toe gebruik gemaakt van special effects.	- De video is van een uitstekende kwaliteit en ondersteunt de inhoud van het rollenspel. - De video is zeer origineel, er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van passende special effect. Daarnaast wordt er ingespeeld op de huidige	

			trends en technische ontwikkelingen.	
19	+6,33	+6,33	+6,33	

Totaal aantal punten = 100

Totaal aantal behaalde punten:

Eindbeoordeling: