

Horecaportier

code: HP

Voor wie is deze opleiding bestemd?

Als u van een baan in de horeca houdt met veel verantwoordelijkheid en contact met mensen, dan is de opleiding Horecaportier een juiste keuze.

Vooropleiding

Er is geen speciale vooropleiding vereist.

Duur en lestijd

De opleiding duurt 16 weken. U krijgt één keer per week van 19.00 tot 22.00 uur les in het gebouw aan de Koningin Marialaan 9 te Den Haag.

Inhoud

De volgende onderwerpen komen onder andere aan bod:

De arbeidsomstandigheden van de horecaportier

- Rechten en plichten van werkgevers en werknemers in de beveiligingsbranche
- Positie horecaportier in de beveiligingsbranche

Sociale vaardigheden

- Voorbeelden risicogedrag van gasten
- Op een effectieve manier omgaan met risicogedrag van gasten
- Uitvoeren sociaal hygiënisch beleid, handhavingsbeleid, beveiligingsbeleid en het deurbelied

Rechts- en wetskennis

- Wat is een strafbaar feit, wanneer is een strafbaar feit gepleegd
- Voorbeelden misdrijven en overtredingen
- Wie kan een strafbaar feit plegen
- Welke wapens zijn bij wet verboden en hoe kunt u ze herkennen

Alcohol en drugs

- Effecten van alcohol en drugs
- Herkennen van overmatig alcohol- en drugsgebruik
- Welke drugs worden in de horeca aangetroffen
- Hoe worden drugs gebruikt en hoe zijn ze te herkennen

Veiligheidspreventie

- Taken die de horecaportier heeft m.b.t. veiligheidspreventie

Examinering

U wordt opgeleid voor het branche erkend diploma Horecaportier. De richtprijs voor het examen bedraagt € 315,-.

Kosten

De opleidingskosten bedragen € 795,-.

Wijze van betalen

Betaling geschiedt ineens of in drie termijnen. Indien u kiest voor betaling in drie termijnen, dan betaalt u € 270,- per termijn. Het volledige bedrag of de eerste termijn dient u voor aanvang van de opleiding per pin te voldoen.

Leermiddelen

U dient het lespakket Horecaportier voor aanvang van de cursus te bestellen via het SVH. De richtprijs voor het lespakket is € 95,-.

Studiebelasting

U moet rekenen op ongeveer drie uur per week.

Gastvrijheid (nieuw!)

code: GV

Voor wie is deze cursus bestemd?

Dit is een korte praktijkgerichte cursus waarin u vertrouwd raakt met alle aspecten van Gastvrijheid. Er wordt gewerkt met filmpjes en aansprekende voorbeelden. Wij gaven deze cursus eerder aan mensen die werken in de Horeca, detailhandel, gezondheidszorg, taxibranche, het toerisme en vrijwilligers.

Vooropleiding

Er is geen speciale vooropleiding vereist.

Duur en lestijd

De cursus duurt 3 weken. U krijgt één keer per week van 19.00 tot 22.00 uur les in het gebouw aan de Koningin Marialaan 9, te Den Haag.

Inhoud

Gastvrijheid en gedrag

- Het Gastvrijheidsconcept: Wat is gastvrijheid? Wat is gastgericht handelen? Wat is mijn product? Wie zijn mijn gasten en wat willen ze?
- Wat zijn de cruciale momenten van succes bij de ontvangst, het verblijf en het afscheid (afrekenen) in het gastvrijheidsprincipe?
- Hoe ontvang ik een klacht met een glimlach?

Communicatie en verkooptechniek

- Bewustwording van het effect van taalgebruik, lichaamstaal en kleding op de gast.
- Hoe verkoop ik met een glimlach? Hoe kom ik servicegericht over?
- Hoe organiseer ik after-sales?

Conflicthantering

- Zijn er grenzen aan gastvrijheid? Denk aan het handhavingsbeleid.

Praktijkvoorbeelden

Voor aanvang van de training wordt aan iedereen gevraagd welk beroep hij/zij uitoefent. Voorbeelden van (on)gastvrijheid worden ook gevraagd. Zo kan de trainer zich op verschillende sectoren voorbereiden en kunnen sprekende voorbeelden worden gemaakt, zodat de deelnemers zichzelf erin herkennen.

Examinering

U wordt opgeleid voor het instituutsexamen. Indien u daarvoor slaagt, ontvangt u een certificaat van ROC Mondriaan Bedrijfs- en particuliere opleidingen.

Kosten

De kosten voor deze cursus bedragen € 149,- per persoon. Dit is inclusief lesmateriaal en examen.

Wijze van betalen

Het volledige bedrag of de eerste termijn dient u op de eerste lesavond per pin te voldoen.

Leermiddelen

U krijgt bij aanvang van de cursus het lesmateriaal uitgereikt.

Studiebelasting

U moet rekenen op ongeveer drie uur per week.