

Frontoffice 4

Hoofd informatie / Frontoffice manager

NIVEAU 4 ■ BOL ■ 3 JAAR ■ CREBO 94070 ■ HELENA STRAAT 15 (DEN HAAG)

Als hoofd informatie of frontoffice manager geef je leiding aan een team van medewerkers in een hotel of toeristisch bedrijf, dat zich onder andere heeft gespecialiseerd in binnenlands toerisme. Je bent een belangrijk aanspreekpunt voor gasten en bezoekers. Tijdens je opleiding ontwikkel je een mix van leidinggevende, commerciële, logistieke en communicatieve vaardigheden. Je draagt bij aan de commerciële doelstellingen van het bedrijf. Je bent dienstverlenend maar ook commercieel. Je leert hoe je, zowel mondeling als schriftelijk, informatie en advies kunt geven. Daarnaast leer je boekingen en reserveringen te maken en de financiële afhandeling van een transactie uit te voeren. De nadruk ligt bij deze opleiding op het ontwikkelen van management- en leidinggevende kwaliteiten. Je leert naast Nederlands minimaal twee moderne vreemde talen. Vaardigheden op het gebied van personeelsbeleid, financiën, dienstverlening en probleemoplossend werken, horen bij deze veelzijdige opleiding.



Opleidingsbeschrijving

Tijdens de opleiding Frontoffice 4 werk je met praktisch gerichte opdrachten, waarbij veel aandacht is voor zelfstandig werken. Tevens werk je aan de ontwikkeling van een goede beroepshouding. Individueel of in groepjes krijg je de theorie waarbij je gebruik kunt maken van boeken en het internet. Verder leer je praktijk tijdens je bpv (stage).

Tijdens het eerste studietoelicht leer je zelf verantwoordelijk te zijn voor je leertraject en leerproces. De resultaten hiervan houd je bij in een portfolio en je POP (persoonlijk ontwikkelingsplan).

Aan het eind van de opleiding ontvang je twee diploma's, namelijk die van Hoofd informatie en Frontoffice manager.

Je ontwikkelt vaardigheden zoals:

- het geven van toeristische en recreatieve informatie en advies
- commercieel handelen
- het evalueren van activiteiten
- het actueel houden van Informatie en documentatie
- het afhandelen van ontvangen gelden en andere waardedocumenten
- het verrichten van ondersteunende werkzaamheden
- het gebruik maken van toeristisch-recreatieve ICT toepassingen
- samenwerken
- het constateren en oplossen van problemen
- het opvangen en afhandelen van klachten
- het onderhouden van contacten
- diverse vormen van interne communicatie
- het communiceren in het Nederlands en in meerdere vreemde talen
- het evalueren en bijstellen van eigen handelen
- het volgen van ontwikkelingen en trends
- leiding geven aan collega's
- personeelsmanagement
- financieel management

Twee vreemde talen:

- Engels en Duits verplicht
- bij voldoende resultaten en voldoende beroepshouding is een derde vreemde taal in het tweede jaar mogelijk

Toelatingsvoorwaarden

- vmbo-diploma, minimaal theoretische of gemengde leerweg, bij voorkeur met Duits en economie
- diploma Frontoffice 3
- overgangsbewijs van 3 naar 4 havo/vwo

Welke eigenschappen heb je nodig?

Enthousiasme, goede contactuele en communicatieve vaardigheden. Je kunt omgaan met piekdruk en je durft aan te pakken. Je bent nauwkeurig, probleemoplossend, flexibel, klant- en resultaatgericht. Je organiseert graag. Je spreekt meerdere talen en je bent representatief.

Verder studeren

- hbo, bijvoorbeeld NHTV, HTRO of Hogeschool TIO

Waar kun je werken?

Luchtvaartmaatschappijen, scheepvaartbedrijven, campings, hotels, recreatiecentra, congrescentra, attractieparken, evenementenbureaus, outdoor bedrijven, Nederlands Bureau voor Toerisme of toeristische informatiebureaus zoals: ANWB, VVV of verkeersbureaus. Frontoffice managers zijn vooral werkzaam bij de receptie van (internationale) hotel/restaurantbedrijven.

Wat kan ik later met mijn opleiding?

Kan ik verder studeren? Vind ik met die opleiding een baan? Stel die vragen aan je decaan, je mentor, je ouder(s) of je verzorger(s). Stel deze vragen zeker als je je bij ons aanmeldt voor een opleiding. Het gaat immers om jouw toekomst!

Jouw leerweg: BOL

Kies je voor een BOL-opleiding, dan ga je vijf dagen per week naar school voor je theorie en je praktijk. Je beroepspraktijkvorming doe je in de vorm van een stage bij een bedrijf.

Kan ik vrijstelling krijgen?

Soms is het mogelijk vrijstelling te krijgen voor één of meer onderdelen. Dat hangt af van je werkervaring, diploma's of eerder gevolgde opleidingen en cursussen. Je kunt bij ons ook verkorte opleidingen volgen.

Algemene toelatingsvoorwaarden

Nadat je je hebt aangemeld, krijg je een intakegesprek. Tijdens dit gesprek krijg je informatie over de opleiding die je hebt gekozen. Verder vragen we naar je achtergrond en ervaringen. Welke vooropleiding en eigenschappen je precies nodig hebt, verschilt per opleiding. Soms moet je ook een toets maken. Voor BOL-opleidingen op niveau 2, 3 of 4 moet je in ieder geval een geschikt vmbo-diploma hebben.

Opleidingskosten

Vanaf je achttiende jaar ben je verplicht lesgeld te betalen. Voor een BOL-opleiding bedroeg in het schooljaar 2011-2012 het lesgeld € 1.043,00. Dit bedrag wordt in rekening gebracht door DUO (voorheen IB-groep).

Let op: in 2012-2013 kunnen de opleidingskosten hoger uitvallen.

Reiskosten, ook in verband met je stage- of leerbedrijf, zijn voor eigen rekening. Verder zijn er nog kosten voor boeken, gereedschappen, werkkleding, excursies en andere activiteiten. Deze bedragen verschillen per opleiding. Hierover hoor je meer aan het begin van je opleiding.

Studiefinanciering voor BOL-studenten

Ben je achttien of ouder? Dan geldt de Wet op de Studiefinanciering. Let op: ben je jonger dan achttien en volg je een bol-opleiding? Dan kunnen je ouders mogelijk in aanmerking komen voor de tegemoetkoming ouders voor schoolkosten.

Prestatiebeurs

De prestatiebeurs geldt voor studenten die een BOL-opleiding op niveau 3 of 4 volgen. De prestatiebeurs wordt omgezet in een gift, wanneer je binnen tien jaar een diploma op niveau 3 of 4 behaalt. Maar als je een paar keer van opleiding verandert, kan dat financiële problemen geven. Kijk daarom altijd hoeveel studiejaren je nog over hebt als je aan een nieuwe opleiding begint.

2012-2013



Meer informatie over de studiefinanciering, de tegemoetkoming ouders en de prestatiebeurs kun je krijgen bij de DUO informatielijn, telefoon 050-599 77 55 of www.ocwduo.nl. Over de studenten OV-chipkaart kun je meer informatie vinden op www.studentenov-chipkaart.nl.

Meer weten?

Heb je een keuze gemaakt of wil je meer weten?

Kijk dan op: www.rocmondriaan.nl of bel **088 – 666 30 00**.

Kom ook eens kijken bij ons op school tijdens onze Open Dag, Info-avond of Mondriaan-markten. Natuurlijk zijn je ouders, broers en/of zussen ook welkom.

Ontdek je toekomst bij Mondriaan. Voor ons staat voorop dat jij later een goede baan krijgt.

ROC Mondriaan biedt ook cursussen, trainingen en workshops voor volwassenen aan, zowel voor bedrijven als voor particulieren.

Mondriaan Toerisme en Recreatie

Locatie opleiding:

Helenastraat 15

2595 HA Den Haag

t 088 - 666 33 50

horeca-toerisme@rocmondriaan.nl

Open Dag (alle locaties)

dinsdag 31 januari 2012: 14.00 - 21.00 uur

Mondriaan-markten

op het Leeghwaterplein 72, Den Haag

dinsdag 4 oktober 2011: 16.00 - 20.00 uur

dinsdag 22 november 2011: 16.00 - 20.00 uur

dinsdag 20 maart 2012: 16.00 - 20.00 uur

dinsdag 22 mei 2012: 16.00 - 20.00 uur

dinsdag 19 juni 2012: 16.00 - 20.00 uur

Info-avond (alle locaties)

dinsdag 17 april 2012: 16.00 - 20.00 uur

Algemene informatie

Mondriaan Loopbaancentrum

088 - 666 30 00

Kijk voor actuele informatie en exacte locaties op www.rocmondriaan.nl