

Keuzedeel mbo

Maritime host

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K1080

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 29-11-2018

1. Algemene informatie

| |
|---|
| D1: Maritime host |
| Studielast |
| 240 |
| Beroepsvereisten |
| Nee |
| Certificaten |
| Nee |
| Gekoppeld aan kwalificatie(s) |
| Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers |
| Toelichting |
| <p>De maritime host is werkzaam op een superjacht of een luxe cruiseschip. De omgang met de klantgroepen vraagt om bijzonder goede sociale vaardigheden, werken volgens de etiquette, probleemloos kunnen omschakelen naar andere culturele verwachtingen en discretie.</p> <p>Als host werkt de beginnend beroepsbeoefenaar in teamverband (crew) op luxe jachten of cruiseschepen. Hij is verantwoordelijk voor de ontvangst en het verblijf van de gasten. De gasten behoren tot de rijksten van de wereld en dit vraagt om goede sociale vaardigheden, specifieke vakkennis en adviesvaardigheden gericht op het leven en werken op een luxe jacht of cruiseschip.</p> <p>Relevantie van het keuzedeel</p> <p>De cruise-industrie is booming. Na veranderingen in de arbeidswetgeving is grote vraag ontstaan naar geschoolde gastheren/-vrouwen op superjachten en cruiseschepen.</p> <p>Beschrijving van het keuzedeel</p> <p>Het keuzedeel bereidt de beginnend beroepsbeoefenaar voor op het werken op een superjacht of luxe cruiseschip. In deze werkomgeving heeft hij te maken met standaard werkzaamheden (bediening/keuken) die in de maritieme context en door het werken met luxe gasten om extra's vragen. De apparatuur is aangepast aan de maritieme omgeving evenals gebruikte materialen. De gasten zijn veel luxe en service gewend en hebben hoge verwachtingen van hun verblijf op het jacht/cruiseschip.</p> <p>Branchevereisten</p> <p>Nee</p> <p>Aard van keuzedeel</p> <p>Verbredend Verdiepend</p> |

2. Uitwerking

D1-K1: Zorgdragen voor gasten aan boord van een luxe jacht of cruiseschip

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar leeft en werkt aan boord van een superjacht of cruiseschip met een specifieke doelgroep van zeer rijke mensen uit verschillende culturen met speciale wensen. Het is een complexe werkomgeving waarbij weinig tot geen ruimte is voor het maken van fouten. Een complicerende factor is dat de gasten uiteenlopende wensen of verwachtingen kunnen hebben. Ook de etiquette en gebruiken van allerlei culturen kunnen verschillen. Het gedrag van de beroepsbeoefenaar is van invloed op de beleving van de klant. Hij dient hier alert op te zijn, de verwachtingen duidelijk te hebben en te handelen zoals wordt verwacht. De beginnend beroepsbeoefenaar dient een balans te vinden tussen het leveren van een klantgerichte service en de snelheid van het uitvoeren van werkzaamheden volgens de richtlijnen. Hij beschikt over een grote mate van zelfredzaamheid. Hij kan zichzelf redden mocht hij het schip missen (missing the ship protocol).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit binnen een team. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Als hij inschat dat hij een situatie niet kan oplossen, roept hij de hulp in van een collega of de leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van de werkzaamheden en specifieke verwachtingen in de maritieme omgeving
 - Heeft kennis van de maritieme terminologie
 - Heeft kennis van de verschillende sectoren binnen de maritieme industrie en jachten
 - Heeft kennis van vaarroutes, bestemmingen en de plattegrond van het schip
 - Heeft kennis van het organigram op een luxe jacht/cruiseschip
 - Heeft kennis van de verschillende rollen van de crew
 - Heeft kennis van de veiligheidseisen aan boord van een schip
 - Heeft kennis van de veiligheidsvoorschriften en richtlijnen voor veilig werken op zee
 - Heeft kennis van de hoge normen en reinheid van een schip volgens USPH-standaard
 - Heeft materiaalkennis in overeenstemming met het Vessel Sanitation Program
 - Heeft kennis van strijktechnieken
 - Heeft kennis van het opmaken van een bed, inrichting en regels van een kledingkast
 - Heeft kennis van etiquette (het geheel van cultuurgebonden beleefdheidsregels en de omgangsvormen)
 - Heeft kennis van de internationale bedieningstechnieken
 - Heeft kennis van de verschillende culturen waar hij mee in aanraking komt
 - Heeft kennis van de verschillende internationale stijlen van service
 - Heeft kennis van de werkzaamheden en verwachtingen van gasten aan boord van een schip
 - Heeft kennis van het 'missing the ship protocol'
-
- Kan zich een beeld vormen van de verwachtingen die er zijn t.a.v. het vervullen van zijn rol als lid van de crew
 - Kan zich persoonlijk presenteren aan luxe gasten
 - Kan zich aanpassen aan de specifieke werkomgeving
 - Kan aan boord interacteren met gasten van diverse culturen
 - Kan verschillende stijlen van service aan boord hanteren
 - Kan zijn werkzaamheden in de context van een luxe jacht/cruiseschip uitvoeren
 - Kan hygiënisch werken volgens de USPH standaard
 - Kan omgaan met multiculturele omgangsvormen
 - Kan werken met geavanceerde wereldwijde bestelsystemen
 - Kan werken met diverse leveranciers over de hele wereld
 - Kan levende/beperkt houdbare producten opslaan en/of verzorgen

D1-K1-W1: Onderzoekt en bereidt zich voor op het leven en werken aan boord van een luxe schip

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt de verwachtingen die er zijn ten aanzien van het vervullen van een rol in een crew (team) aan boord van een schip (cruiseschip of luxe jacht). Hij stelt zich op de hoogte van het organigram, de hiërarchie, de functies en verschillende afdelingen aan boord. Hij bestudeert de logistieke processen, werkuren en roosters en verdiept zich in de vaarroutes en bestemmingen en de protocollen van de verschillende schepen. De maritime host verdiept zich in de achtergrond van de gasten die met deze reizen meegaan. Hij onderzoekt hiervoor andere culturele achtergronden en omgangsvormen. Hij

D1-K1-W1: Onderzoekt en bereidt zich voor op het leven en werken aan boord van een luxe schip

bereidt zich voor op zijn werk aan boord als host en bewaker van de sfeer.

Resultaat

Een presentatie van het resultaat van het onderzoek.
Een goede voorbereiding op het werken aan boord.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief informatie uit verschillende bronnen;
- is voortdurend alert op mogelijke nieuwe informatie;
- maakt een zo volledig mogelijke analyse van het werken als host op een luxe jacht en/of cruiseschip;
- brengt structuur aan in de verzamelde gegevens en bepaalt welke informatie relevant is;
- presenteert op overzichtelijke wijze de kennis die nodig is om te starten als maritime host;
- werkt gestructureerd;
- bereidt zich tijdig, planmatig en volledig voor op de reis;
- controleert zorgvuldig zijn reispapieren.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Onderzoeken, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W2: Communiceert met en werkt voor maritieme luxe gasten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt gasten van verschillende culturele achtergronden bij het aan boord gaan. Hij past zijn gedrag aan de achtergrond van de gasten aan en de bijbehorende omgangsregels. De maritime host creëert een passende, op de gasten afgestemde sfeer en bewaakt deze. Hij begeleidt hen, op basis van hun wensen, naar hun hut en/of de verschillende restaurants/afdelingen. Hij verzorgt de kamers van de gasten en maakt de overige gastenverblijven op het schip gereed. Hij zet dagelijks het volledige deck op en ruimt het 's avonds weer op. Het gaat hierbij onder meer om indeling van de ligstoelen en het onderhoud van de meubels. Hij haalt onder meer linnen, bestek, glaswerk en serviesgoed.

Resultaat

De maritieme gast is passend bij zijn/haar keuze of wens begeleid en bediend. De gastenverblijven en het deck zijn op orde.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt steeds rekening met wensen en verwachtingen van gasten van diverse culturele achtergronden;
- handelt respectvol en correct;
- werkt conform bedrijfsformule en strenge hygiëne protocollen (USPH);
- verzorgt de gastenverblijven punctueel en perfect;
- werkt zorgvuldig, gestructureerd en zelfstandig;
- toont interculturele sensitiviteit en werkt probleemloos samen met collega's van verschillende culturele achtergronden;
- onderhoudt en neemt constructief deel aan interculturele contacten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Gedrevenheid en ambitie tonen

D1-K1-W3: Werkt met middelen en systemen aan boord

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt naast reguliere reserveringen middels moderne maritieme communicatiesystemen ook reserveringen aan voor alle verschillende elementen, shows, party's, promoties, restaurants en verschillende thema-avonden. Afhankelijk van zijn werksituatie maakt hij gebruik van logistieke middelen op het schip: indien gewenst zet hij internationale

D1-K1-W3: Werkt met middelen en systemen aan boord

bestelsystemen in en verwerkt hij leveringen van en aan het schip, loodst hij passagiers via de gangway veilig aan/van boord, ondersteunt hij het afvalverwerkingsproces en verwerkt de sail en sign-cards bij in- en/of uitchecken en past hij de veiligheidssystemen toe.

Resultaat

Reserveringen zijn aangenomen, maritieme middelen en systemen zijn bekend en waar nodig ingezet.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- reserveringen zijn correct aangenomen en geregistreerd;
- werkt volgens wet- en regelgeving in de maritieme wereld;
- gaat nauwkeurig en zorgvuldig om met maritieme middelen en systemen;
- bewaakt de logistiek van middelen zorgvuldig;
- volgt weloverwogen de veiligheidsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen