



De trend Technologie

Lesbrief
docent

Technologische gastvrijheid

In de gastvrijheidssector wil je je gasten en klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. Technologische ontwikkelingen kunnen je daarbij helpen. The internet of things, artificial intelligence (AI), virtuele assistenten: ze zijn inmiddels niet meer weg te denken. Technologische ontwikkelingen zijn ook van invloed op de wensen van de klant of gast: hij raakt steeds meer gewend aan alle mogelijkheden en gemak, en krijgt daardoor hogere verwachtingen. Hoe zorg je ervoor dat je blijft, en je gast of klant tevreden houdt?

Tendens

Meer informatie?
www.boomberoepsonderwijs.nl/tendens

Lesbrief docent

Technologie

Technologie helpt je om steeds sneller en efficiënter te werken. In de bediening is het inmiddels heel normaal om allerlei hulpmiddelen te gebruiken. Zo voer je via een handterminal de bestelling in, die rechtstreeks naar de keuken gaat. Het eten en drinken wordt direct geregistreerd op de rekening van de gast, die je bij het afrekenen handig kunt opvragen. Je verkleint de kans op fouten en hoeft minder te lopen. Zo kun je meer aandacht besteden aan gastvrijheid: de gast snel bedienen, hem van een goed advies voorzien en een vriendelijke praatje houden. En dat is ook goed voor je omzet. De gast verwacht op zijn beurt een professionele en bijzondere ervaring. Dankzij nieuwe technologieën kun je je dienstverlening steeds beter op de gast afstemmen.

De discussie

Drones in de bediening: is het een leuke gadget of echt toekomstmuziek? U gaat met de studenten een video bekijken over het inzetten van drones in de bediening, en voert vervolgens een klassikale discussie over dit soort ontwikkelingen.

In de praktijk



Doelgroep

Studenten mbo Bediening.



Tijdsduur

Maximaal één lesuur.



Leerdoel

- De student is op de hoogte van technologische ontwikkelingen die invloed hebben op de branche waarin hij werkt.
- Hij kan de voor- en nadelen van bepaalde technologische ontwikkelingen afwegen voor de gast en voor het bedrijf.
- Hij weet hoe hij technologische ontwikkelingen kan benutten in de dagelijkse praktijk.



Tips docent



U kunt de discussie inleiden met een video.

Drones in de bediening bij YOTEL

Bij YOTEL Amsterdam is een test gedaan met drones in de bediening. De drones leverden de bestellingen af bij de gasten.

<https://www.youtube.com/watch?v=tXOKeQcKQWo>



Bekijk de video in de klas en discussieer met de studenten.

1. Wat vind jij ervan om drones in te zetten in de bediening?
2. Welke taken zouden de drones allemaal kunnen uitvoeren?
3. Welke voordelen bieden de drones voor het bedrijf?
4. Welke voordelen bieden de drones voor de gast?
5. Welke nadelen bieden de drones voor het bedrijf?
6. Welke nadelen bieden de drones voor de gast?
7. Wat denk jij: heeft dit idee een toekomst?
8. Heb jij zelf ergens een goed idee opgedaan, of heb je zelf een goed idee om technologie in te zetten in jouw werk?



Meer informatie vindt u in dit artikel:

<https://www.yotel.com/en/blog/watch-out-watch-out-there-s-a-drone-about>

Tendens

Tendens is de lesmethode voor beroepsgericht onderwijs op het mbo. Tendens biedt lesmateriaal voor: Keuken, Bediening, Manager/ondernemer horeca, Facilitaire Dienstverlening, Toerisme en Recreatie.

Meer informatie?
www.boombberoepsonderwijs.nl/tendens