



PROVINCIAAL
ONDERWIJS
VLAANDEREN



Leerplan

OPLEIDING

Medewerker reisbureau/touroperator

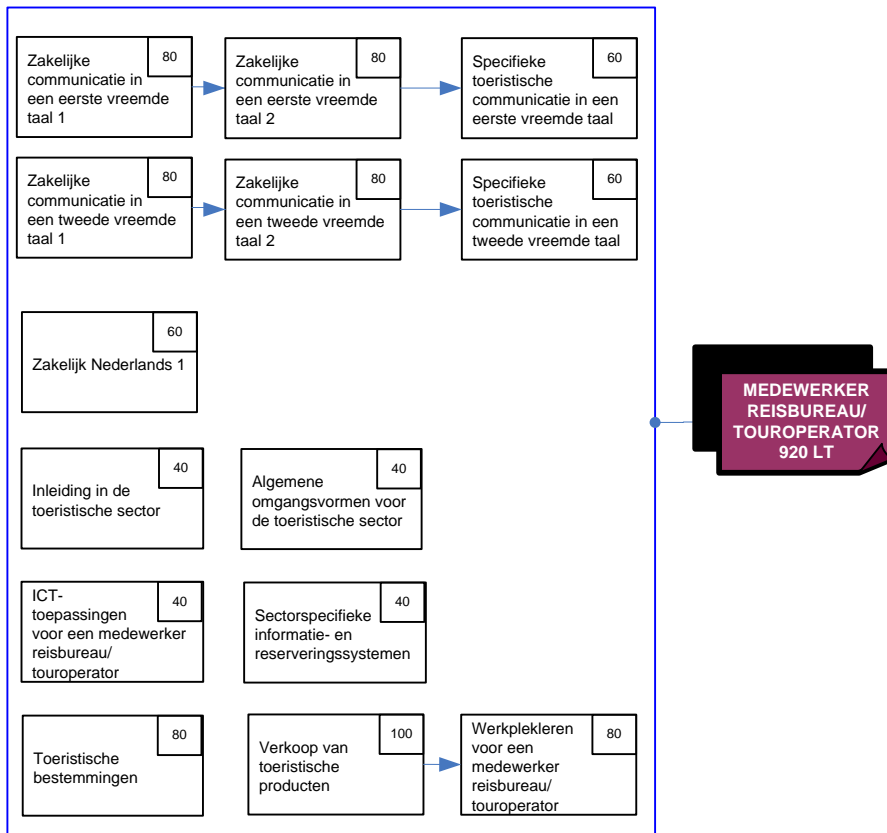
Modulair

STUDIEGEBIED
TOERISME

Goedkeuringscode 2014/1051/6/D

Indieningsdatum: 31 januari 2014

STRUCTUURSCHEMA



MODULES

Naam	Code	Lestijden
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA C003	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	M HA C004	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA C006	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	M HA C007	80
Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	M TO G001	60
Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	M TO G002	60
Inleiding in de toeristische sector	M TO G003	40
Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector	M TO G010	40
Verkoop van toeristische producten	M TO 014	100
ICT-toepassingen voor een medewerker reisbureau/touroperator	M TO 015	40
Sectorspecifieke informatie- en reserveringssystemen	M TO 016	40
Toeristische bestemmingen	M TO 017	80
Werkplekleren voor een medewerker reisbureau/touroperator	M TO 018	80

INHOUDSTAFEL

1	Inleiding	4
2	Beginsituatie.....	5
3	Algemene doelstellingen van de opleiding.....	6
4	Minimale materiële vereisten	8
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken.....	9
6	Evaluatie van de cursisten	10
7	Module: Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011- 60 lestijden)	12
8	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003 – 80 lestijden) ..	17
9	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004 – 80 lestijden) ..	20
10	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006 – 80 lestijden) ..	25
11	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007 – 80 lestijden) ..	28
12	Module: Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001 – 60 lestijden)	33
13	Module: Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002 – 60 lestijden)	36
14	Module: Inleiding in de toeristische sector (M TO G003 – 40 lestijden)	39
15	Module: Algemene omgangsvormen in de toeristische sector (M TO G 010 – 40 lestijden) ..	43
16	Module: Verkoop van toeristische producten (M TO 014 – 100 lestijden)	47
17	Module: ICT-toepassingen voor een medewerker reisbureau/touroperator (M TO 015 – 40 lestijden)	50
18	Module: Sectorspecifieke informatie- en reserveringssystemen (M TO 016 – 40 lestijden) ..	52
19	Module: Toeristische bestemmingen (M TO 017 – 80 lestijden)	53
20	Module: Werkplekleren voor een medewerker reisbureau/touroperator (M TO 018 – 80 lestijden)	55
21	Bibliografie	57

1 INLEIDING

1.1 NETOVERSCHRIJDEND PROJECT

Dit leerplan is tot stand gekomen binnen een netoverschrijdende werkgroep, waaraan 5 centra voor volwassenenonderwijs die onderwijsbevoegdheid hebben voor deze opleiding, hebben deelgenomen.

De meerwaarde van dergelijk samenwerkingsverband is niet enkel beperkt tot het onderling afstemmen van het programma, maar heeft tevens geleid tot een gelijkgerichte visie op de opleiding. Dit biedt de cursist die om welke reden dan ook in de loop van zijn opleiding van centrum verandert of onderdelen van zijn opleiding gelijktijdig in verschillende centra wenst te volgen, niet alleen meer zekerheid op vlak van continuïteit van zijn leertraject maar ook op vlak van continuïteit in zijn leerproces.

1.2 VISIE OP DE OPLEIDING

De opleiding **Medewerker reisbureau/touroperator** behoort tot het studiegebied TOERISME.

De opleiding is afgeleid van de Competent-fiche G 130301 Verkoopmedewerker toerismeproducten (SERV). Andere benamingen voor dit beroep zijn o.m. reisbureau medewerker, reservatiemedewerker enz. Dit beroep wordt o.m. uitgeoefend in dienst van een reisagentschap of een touroperator.

De verkoopmedewerker toerismeproducten informeert en adviseert klanten over toeristische producten (reizen, locaties, prestaties, ...). Hij/zij verkoopt deze volledig of gedeeltelijk (reservatie, uitgifte van vervoerbiljetten, administratieve opvolging, ...) en dit volgens de commerciële doelstelling van de dienst. Hij/zij kan ook zelf een toeristisch aanbod op vraag samenstellen.

De opleiding **Medewerker reisbureau/touroperator** heeft als doel medewerkers voor reisbureaus en touroperators op te leiden die klanten kunnen informeren en adviseren over toeristische producten en deze producten kunnen verkopen. De opleiding richt zich op de beginnende beroepsbeoefenaar. Leidinggevende taken (bijv. een team coördineren, ...) behoren tot de doorgroeimogelijkheden maar maken als dusdanig geen deel uit van het opleidingsprofiel.

In de opleiding **Medewerker reisbureau/touroperator** leert de cursist:

- klanten ontvangen en hen informeren en adviseren over toeristische producten;
- toeristische producten verkopen;
- reservaties en boekingen uitvoeren en administratief opvolgen;
- problemen of geschillen afhandelen;
- specifieke ICT-toepassingen voor de toeristische sector gebruiken;
- de eigen deskundigheid ontwikkelen.

De cursist leert op een klantgerichte manier vlot communiceren in het Nederlands en zich binnen de context van een reisbureau/touroperator op een elementaire manier in twee vreemde talen uitdrukken. Hij leert hierbij zowel klassieke als moderne communicatiemediavlot gebruiken.

1.3 DIPLOMAGERICHTHEID

De opleiding omvat in totaal 920 lestijden en leidt tot het certificaat MEDEWERKER REISBUREAU/TOUROPERATOR. Het certificaat MEDEWERKER REISBUREAU/TOUROPERATOR leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs.

1.4 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

Volgende CVO verleenden hun medewerking aan de totstandkoming van dit leerplan:

CVO LBC-NVK Antwerpen
CVO Spermalie Brugge
CVO Taxandria Turnhout
CVO Strombeek-Grimbergen
CVO Panta Rhei Gent

2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

In de opleiding **Medewerker reisbureau/touroperator** leert de cursist:

- klanten ontvangen en hen informeren en adviseren over toeristische producten;
- toeristische producten verkopen;
- reservaties en boekingen uitvoeren en administratief opvolgen;
- problemen of geschillen afhandelen;
- specifieke ICT-toepassingen voor de toeristische sector gebruiken;
- de eigen deskundigheid ontwikkelen.

De cursist leert op een klantgerichte manier vlot communiceren in het Nederlands en zich binnen de context van een reisbureau/touroperator op een elementaire manier in twee vreemde talen uitdrukken. Hij leert hierbij zowel klassieke als moderne communicatiemediavlot gebruiken.

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod¹.

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Assertiviteit*	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Empathie*	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Flexibiliteit ²	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Imagobewustzijn*	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13
Kwaliteitsbewustzijn	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17
Leerbekwaamheid	In staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen.	SV18
Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Veiligheids- en milieubewustzijn	In staat zijn om actief en proactief in te staan voor de veiligheid en om situaties te voorkomen die mens en milieu kunnen schaden.	SV30

¹ De met een * aangeduide sleutelvaardigheden vormen een toevoeging ten opzichte van de lijst van sleutelvaardigheden die in het opleidingsprofiel **Medewerker reisbureau/touroperator** werden weerhouden, dit in functie van het bewaren van de gemeenschappelijkheid van de modules "Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal", "Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal" en "Algemene omgangsvormen in de toeristische sector" met de leerplannen **Host/hostess op een toeristische bestemming** en **Toeristisch receptionist**.

² Toegevoegd cf. advies inspectie 2014/1051/6/D.

Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35
-----------------------	--	------

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

Voor deze opleiding beschikt men best over lokalen die beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, ergonomie en milieu.

Om de leerplandoelen op een kwaliteitsvolle manier te kunnen realiseren, beschikt het centrum best ook over:

- Pc of laptop en projectiemateriaal
- Tekstverwerkings-, rekenblad-, presentatie-, agendabeheer- en internetsoftware
- Specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector

5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

In de opleiding **Medewerker reisbureau/touroperator** verwerven de cursisten de nodige competenties om in een reisbureau of bij een touroperator aan de slag te gaan. Bij uitbreiding kunnen ze ook terecht op een luchthaven, evenementenbureaus en de ruimere toeristische sector.

Vaardigheden als verkooptechnieken, klachtenbehandeling, zakelijk Nederlands, telefoontechnieken,... zijn ook buiten de toeristische sector zeer gegeerd.

Deze opleiding is sterk praktijkgericht. Cursisten worden voorbereid om onmiddellijk te functioneren op de arbeidsmarkt. De theoretische component staat voornamelijk in functie van de praktijk.

De opleiding legt daarom een duidelijke klemtoon op

- communicatieve vaardigheden in verschillende talen,
- commercieel en klantgericht denken en doen,
- algemene en sectorspecifieke ICT-toepassingen.

Om dit te bereiken is het interessant om te vertrekken vanuit casestudies, voorbeelden en taken uit de toeristische sector. Daarbij gaat de voorkeur naar actieve werkvormen: discussies, rollenspel, groepswerk, presentaties, woordkaartjes, landkaarten, opzoekwerk,..

De toeristische sector is altijd in beweging. Inspelen op nieuwe berichten en trends is een must. Het gebruik van sociale media bijvoorbeeld is belangrijk. Wat de klant kent, moet de professional zeker kennen!

Gast sprekers uit de sector, bedrijfsbezoeken en werkplekleren bieden inzicht en meerwaarde.

Touroperators en reisbureaus maar ook Toerisme Vlaanderen en de provinciale toeristische diensten verlenen graag hun medewerking.

Inhoudelijk zijn de verschillende modules van deze opleiding met elkaar verweven. Het is daarom interessant om bijvoorbeeld te werken met module-overschrijdende opdrachten. Zo biedt de module "*Verkoop van toeristische producten*" de mogelijkheid om de competenties van de modules "*Inleiding in de toeristische sector*", "*Algemene omgangsvormen in de toeristische sector*", "*Toeristische bestemmingen*" en "*Sectorspecifieke informatie- en reserveringssystemen*" te integreren in overkoepelende opdrachten.

6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opgaven moeten opgesteld worden in functie van de te bereiken doelstellingen, de beschikbare tijd en het voorhanden zijnde materiaal en materieel.

Elke doelstelling van het leerplan moet ten minste één keer geëvalueerd worden. Als alle cursisten alle opgaven uitgevoerd hebben en alle criteria geëvalueerd werden, is het duidelijk of de doelstellingen bereikt werden.

Wanneer de cursisten een werkstuk vervaardigen of een opdracht uitvoeren, krijgt elk aspect hiervan de aandacht.

Binnen de doe-activiteiten zijn een aantal factoren te onderscheiden:

1. cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
2. psycho-motorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
3. werkmethode en attitudes: bijv. werken binnen vooropgestelde limieten, thema's, tijd, aantallen en formaten; orde en netheid, afwerking, presentatie, inzet, organisatie, sociale omgang, veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid, zelfstandigheid;
4. beoordelingsvermogen.
5. Er kan ook op verschillende momenten worden geëvalueerd: tijdens het opstellen van een bewerkingsvolgorde, tijdens of na een bewerking of na een afwerking. Duidelijke afspraken met de cursisten zijn hierbij noodzakelijk. Indien deze openheid er niet is, ontstaan betwistingen en blijft zelfevaluatie uit.

Evaluatie van praktijk is een oordeel over:

1. een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
2. een product: evaluatie van het product of de gepresteerde dienst.

Een zinvolle opdracht werkt een zinvolle evaluatie in de hand. Stimuleer de cursisten door positieve appreciatie, maar wijs op fouten en tekortkomingen. Tussentijdse evaluaties en de evolutie van de cursist zijn van groot belang voor de eindevaluatie.

Maak duidelijke afspraken met de cursist, zo wordt het werk voor iedereen eenvoudiger. Leg bij elke opdracht uit op welke aspecten de nadruk ligt. De cursist ontwikkelt zo het vermogen om het eigen werk te evalueren. Een vereiste eigenschap van elke volwassene in zijn arbeid is immers zelfevaluatie.

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen, leerinhouden, specifieke pedagogisch didactische wenken en sleutelvaardigheden (Hoofdstuk 7 t.e.m. 20)

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moeten gelezen worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgeschreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis, vaardigheden en attitudes die door de cursisten moeten worden bereikt .
- In de middenkolom staan de **leerinhouden**, die aanduiden op welke wijze de leerplandoelstellingen moeten bereikt worden: wat moet er gekend zijn? Wat hier voorgeschreven wordt moet dan ook behandeld en geëvalueerd worden.
- De rechterkolom geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces.

De **sleutelvaardigheden** die bij elk leerplan toegevoegd worden zijn attitudes die bij de cursist moeten nagestreefd worden tijdens het leerproces. Er moet daarbij niet bewezen worden dat deze sleutelvaardigheden effectief werden verworven, maar wel dat er inspanningen werden geleverd om ze te verwerven. De sleutelvaardigheden werden in de leerplannen verkaveld over de verschillende modules. Bij elke module wordt aangegeven welke sleutelvaardigheden er minimum in de module moeten nagestreefd worden.

7 MODULE: ZAKELIJK NEDERLANDS 1 (M HA C011- 60 LESTIJDEN)

7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

7.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	BC 001	Zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none">• Belang en soorten	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none">• prijsaanvraag,• begeleidende brief bij offerte,• klachtenbrief,• uitnodiging,• verkoopbrief,• specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditie-documenten, ...• uittreksel agenda,• memo,• telefonische boodschappen noteren op een

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Normen en conventies i.v.m. schikking en spatiëring • Vorm en schikking van een zakenbrief • Taal en stijl van een zakenbrief • Briefomslag • Sollicitatiebrief Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • memo/standaardformulier, ... De meest voorkomende BIN-normen toepassen. • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • Een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk • Lezersperspectief • Service gerichte aanpak • Leesbaar en modern • Dynamisch en directe stijl • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws • Verschillende soorten omslagen • Brieven vouwen • Een spontane sollicitatiebrief • Een sollicitatiebrief naar een advertentie • Een curriculum vitae • Aandacht voor netiquette
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	BC 002	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
face-to-face in het Nederlands communiceren.	BC 003	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. 	<ul style="list-style-type: none"> • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond; • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche.
		<p>Afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<p><u>Acties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden;

7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komt aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06

8 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 1 (M HA C003 – 80 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

8.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 004	Eenvoudige korte teksten schrijven Details invullen op standaardformulieren	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • kattedelletjes • memo's • personalia • e-mailberichten Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • persoonsgegevens op standaardformulier
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 005	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een eenvoudig gesprek voeren • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> • eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...) • Internationaal alfabet

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 006	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of collega: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. Eenvoudige sociale gesprekken <ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf voorstellen • Vragen om te herhalen • Vragen om langzamer te spreken • Afscheid nemen 	<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje • identiteitsbewijs • plattegrond van het bedrijf • bezoekersfiche Het is de bedoeling om een gesprek gaande te houden en interesse te tonen.

8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

9 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 2 (M HA C004 – 80 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

9.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 004	Eenvoudige zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten herkennen • Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • prijsaanvraag, • begeleidende brief bij offerte, • klachtenbrief, • uitnodiging, • specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen (bijv. lost-& foundformulier) • uittreksel agenda • memo • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief, • Service gerichte aanpak, • Leesbaar en modern, • Dynamisch en directe stijl, • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 005	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 006	Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden.

9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

10 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 1 (M HA C006 – 80 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

10.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 008	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een eenvoudig gesprek voeren • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> • eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...) • Internationaal alfabet
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 009	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. 	<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje • identiteitsbewijs • plattegrond van het bedrijf • bezoekersfiche
		Eenvoudige sociale gesprekken <ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf voorstellen • Vragen om te herhalen • Vragen om langzamer te spreken • Afscheid nemen 	Het is de bedoeling om een gesprek gaande te houden en interesse te tonen.

10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

11 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 2 (M HA C007 – 80 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

11.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	BC 007	Eenvoudige zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten herkennen • Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen 	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • prijsaanvraag, • begeleidende brief bij offerte, • klachtenbrief, • uitnodiging, • specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen (bijv. lost-& foundformulier) • uittreksel agenda • memo • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • een sjabloon of formulier gebruiken voor het typewerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief, • Service gerichte aanpak, • Leesbaar en modern, • Dynamisch en directe stijl, • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 008	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 009	Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden.

11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

12 MODULE: SPECIFIEKE TOERISTISCHE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL (M TO G001 – 60 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een eerste vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

12.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren. Eenvoudige boodschappen afhandelen.	BC 014 BC 011	Interne en externe communicatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten • verwelkomen • vragen zich te identificeren • doorverwijzen • vragen om te wachten • de weg wijzen • informatie geven • afspraken maken • informatiebijeenkomsten organiseren • bemiddelen bij en oplossen van problemen • reservaties maken • reservaties wijzigen of annuleren • rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren) • documenten invullen bij verkoop 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen • klanten begroeten • de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) • plattegronden • verschillende vervoersmiddelen • uitleg geven over het informatiepakket • afspraken maken (planning maken, tijd en plaats weergeven) • begrijpen van een probleem (ziekte, klacht, ...) • oplossen van probleem

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			(geruiststellen, verontschuldigen, contacten met hotel verzorgen, ...) <ul style="list-style-type: none"> • correct reageren op klant die niet kan betalen
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 015	<ul style="list-style-type: none"> • wegwijs maken in het hotel • bezienswaardigheden bespreken • verkoopsgesprek voeren 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • accommodatie, faciliteiten hotel bespreken • soorten toerisme benoemen • info geven: gebruiken, regels, procedures, openingsuren, bezienswaardigheden, prijzen, uurregelingen, ... bespreken • verkoopsgesprek voeren om pakketten en/of excursies te verkopen • prijzen en tarieven uitleggen • verschillende betaalmogelijkheden bespreken
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 016	Zakelijke documenten aan de hand van bouwstenen en voorbeelden samenstellen	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> • welkomstbrief schrijven • info over bezienswaardigheden, excursies, ... gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 071	<ul style="list-style-type: none"> • informatie verzamelen in de vreemde taal over de bestemming • informatie catalogeren en bewerken tot praktisch bruikbaar werkinstrument 	<ul style="list-style-type: none"> • bestemming in kernwoorden omschrijven • praktische info opzoeken (ligging, bereikbaarheid, klimaat, munt, uurverschil, gezondheidsvoorschriften, plaatselijke gebruiken,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 010	<ul style="list-style-type: none"> • starten en afsluiten • oproepen filteren • een oproeper doorverbinden • telefoonnummers noteren en doorgeven • een inlichting vragen • een afspraak maken • reserveren • gespelde namen begrijpen en namen spellen • op een antwoordapparaat een bericht begrijpen en / of inspreken 	In vergelijking met de module " <i>Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 en 2</i> ", ligt het accent hier meer op het gebruik van toeristische terminologie. Internationaal alfabet

12.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

13 MODULE: SPECIFIEKE TOERISTISCHE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL (M TO G002 – 60 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een tweede vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

13.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren. eenvoudige boodschappen afhandelen.	BC 014 BC 011	Interne en externe communicatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten • verwelkomen • vragen zich te identificeren • doorverwijzen • vragen om te wachten • de weg wijzen • informatie geven • afspraken maken • informatiebijeenkomsten organiseren • bemiddelen bij en oplossen van problemen • reservaties maken • reservaties wijzigen of annuleren • rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren) • documenten invullen bij verkoop 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen • klanten begroeten • de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) • plattegronden • verschillende vervoersmiddelen • uitleg geven over het informatiepakket • afspraken maken (planning maken, tijd en plaats weergeven) • begrijpen van een probleem (ziekte, klacht, ...) • oplossen van probleem

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			(geruiststellen, verontschuldigen, contacten met hotel verzorgen, ...) <ul style="list-style-type: none"> • correct reageren op klant die niet kan betalen
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 015	<ul style="list-style-type: none"> • wegwijs maken in het hotel • bezienswaardigheden bespreken • verkoopsgesprek voeren 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • accommodatie, faciliteiten hotel bespreken • soorten toerisme benoemen • info geven: gebruiken, regels, procedures, openingsuren, bezienswaardigheden, prijzen, uurregelingen, ... bespreken • verkoopsgesprek voeren om pakketten en/of excursies te verkopen • prijzen en tarieven uitleggen • verschillende betaalmogelijkheden bespreken
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 016	Zakelijke documenten aan de hand van bouwstenen en voorbeelden samenstellen	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> • welkomstbrief schrijven • info over bezienswaardigheden, excursies, ... gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 071	<ul style="list-style-type: none"> • informatie verzamelen in de vreemde taal over de bestemming • informatie catalogeren en bewerken tot praktisch bruikbaar werkinstrument 	<ul style="list-style-type: none"> • bestemming in kernwoorden omschrijven • praktische info opzoeken (ligging, bereikbaarheid, klimaat, munt, uurverschil, gezondheidsvoorschriften, plaatselijke gebruiken,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 010	<ul style="list-style-type: none"> • starten en afsluiten • oproepen filteren • een oproeper doorverbinden • telefoonnummers noteren en doorgeven • een inlichting vragen • een afspraak maken • reserveren • gespelde namen begrijpen en namen spellen • op een antwoordapparaat een bericht begrijpen en / of inspreken 	In vergelijking met de module " <i>Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 en 2</i> ", ligt het accent hier meer op het gebruik van toeristische terminologie. Internationaal alfabet

13.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

14 MODULE: INLEIDING IN DE TOERISTISCHE SECTOR (M TO G003 – 40 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module maakt de cursist kennis met de brede toeristische sector. Dit behelst o.a. de structuur van de sector, enkele belangrijke bestemmingen en de daaraan gekoppelde vervoersmiddelen en logiesmogelijkheden.

14.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.	BC 070	Aandacht voor actualiteit	Actualiteit volgen over toeristische evoluties op alle toeristische vlakken
de structuur van de reisindustrie schetsen.	BC 036	Micro- en macro-toeristisch product Schakels: toeristisch product en consument Begrippen: touroperator, reisagent Organisaties binnen de reisindustrie: <ul style="list-style-type: none">• Nationaal• Internationaal	Soorten, taak, werking en activiteiten toelichten

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i></p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch- didactische wenken</p>
<p>het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.</p>	<p>BC 037</p>	<p>Toeristische troeven van</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlaanderen • Wallonië • Brussels hoofdstedelijk Gewest <p>Toerisme in cijfers in België Structuur van toerisme in Vlaanderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel • Werking • Taken • Publicaties <p>Werking van een dienst voor toerisme</p>	<p>Hierbij kunnen de websites van de verschillende regio's goed gebruikt worden.</p>
<p>van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.</p>	<p>BC 038</p>	<p>Reisdocumenten en praktische informatie i.v.m.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scheepvaart • Spoorwegen • Autocar • Eigen wagen • Huurwagen • Luchtvaart 	<p>Hier moeten enkel de reisdocumenten kunnen gelezen worden.</p> <p>Voor de opleiding Medewerker reisbureau/touroperator: reisdocumenten komen uitgebreider aan bod in de module "<i>Verkoop van toeristische producten</i>".</p> <p>Praktische informatie i.v.m. wegen en verkeer zoals wegenvignetten, hesjes, alcoholtesters, winterbanden, snelheidsbeperkingen, gebruik GPS, Coyote, ...</p>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.	BC 039	Soorten verblijfsmogelijkheden <ul style="list-style-type: none"> • Hotel • Bed en breakfast • Camping • ... Reservatiemogelijkheden <ul style="list-style-type: none"> • Via reisbureau • Via internet (bijv. bookingsite) • Telefonisch • ... 	Analyse van brochures en internetsites Meerwaarde van boekingen via reisbureau/touroperator t.o.v. internet
de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.	BC 040	Belangrijkste toeristische bezienswaardigheden per bestemming	
een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.	BC 041	Opmaak van een steekkaart van een toeristische bestemming: <ul style="list-style-type: none"> • Situering • Bereikbaarheid • Technische reisgegevens • Sociaal leven, omgangsvormen • Accommodatievormen • Lokaal transport • Klantenprofiel • Toeristisch aanbod • Producten op de Belgische markt • Info m.b.t. de munteenheid, de wisselkoers en waar je geld mag / kan wisselen (regelgeving m.b.t. in- en uitvoer van geld) 	Aan de hand van reisgidsen, brochures, websites vaktijdschriften, catalogi, sales guides, ...
voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.	BC 044	Mogelijkheden van duurzaam toerisme, bijv. <ul style="list-style-type: none"> • Ecotoerisme • Fairtrade 	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
verschillende vormen van recreatie toelichten.	BC 045	Begrip recreatie Vormen van recreatie, bijv. <ul style="list-style-type: none"> • Natuurtoerisme • Cultuurtoerisme • Strandtoerisme • Sporttoerisme Voorbeelden in binnen- en buitenland	

14.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komt aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

15 MODULE: ALGEMENE ONGANGSVORMEN IN DE TOERISTISCHE SECTOR (M TO G010 – 40 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist een aantal omgangsvormen hanteren die specifiek zijn voor de toeristische sector.

15.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
het belang van omgangsvormen aantonen.	BC 018	Typologie van omgangsvormen Persoon- en functiegerichtheid	Illustreer aan de hand van concrete situaties. Gebruik filmpjes van bijv. Youtube Maak ook gebruik van rollenspelen,...
verschillende omgangsvormen met verschillende culturen in verband brengen.	BC 019	Culturele gedragingen Binding van omgangsvormen met cultuur	
de verschillende omgangsvormen en relaties aan de hand van voorbeelden illustreren.	BC 020	Voorbeelden van situaties gelinkt aan BC018 en BC019	
de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen	BC 021	Persoonlijke en professionele omgangsvormen	
het belang van een goed voorkomen aantonen.	BC 023	Voorkomen <ul style="list-style-type: none"> • Lichaamsverzorging • Kleding • Accessoires 	Illustreer aan de hand van concrete situaties. Gebruik filmpjes van Youtube. Maak ook gebruik van rollenspelen,...
de juiste beleefdheidsvormen hanteren.	BC 022	Culturele verschillen Doelgroepen onderscheiden Situatieverschillen	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
de regels met betrekking tot de netetiquette toepassen.	BC 017	Netetiquetteregels inzake: <ul style="list-style-type: none"> • Zakelijke e-correspondentie • Bronvermelding 	
het eigen werk efficiënt organiseren.	BC 069	Principes van timemanagement Werkplek organiseren	
met diverse doelgroepen m.b.t. toerisme omgaan.	BC 029	Doelgroepen identificeren <ul style="list-style-type: none"> • Kinderen • Adolescenten • Volwassenen • Derde leeftijd • Andere culturen • Zakenmensen • Toeristen • Enz Aanpak per doelgroep	
klantgericht handelen.	BC 026	Principes van klantgerichtheid	
het belang van een goede observatie praktisch aantonen.	BC 024	Interpretatie van non-verbale communicatie	
eigen gedrag in functie van klachten evalueren.	BC 065	Empathie Assertiviteit <ul style="list-style-type: none"> • Ten opzichte van agressie • Ten opzichte van onderdanigheid • Ten opzichte van manipulatie 	
gepast reageren op opmerkingen en klachten.	BC 066	Klachtenprocedure van het bedrijf Precedenten van de klachten Geboden oplossingen Oplossingsgericht handelen	
onzekere klanten opvangen en geruststellen. gepast op emotionele en stresssituaties reageren.	BC 028 BC 067	Technieken voor empathisch handelen Assertiviteit in crisis- of onzekere situaties	Illustreer aan de hand van concrete situaties. Gebruik filmpjes van Youtube. Maak ook gebruik van rollenspelen,...

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
op een correcte manier in conflictsituaties handelen.	BC 068	Definitie conflictsituatie Principes van conflictoplossend handelen	Attendeer de cursisten ook op de privacywetgeving.
de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.	BC 030	Deontologische principes, o.a. <ul style="list-style-type: none"> • Discretie • Respect 	
bezoekers op een correcte manier onthalen.	BC 025	Introductievormen <ul style="list-style-type: none"> • Verwelkoming • Begroeting • Kennismaking • Voorstelling 	
gericht vragen stellen.	BC 012	Actief luisteren Vraag- en doorvraagtechnieken <ul style="list-style-type: none"> • Open vragen • Gesloten vragen • Controle vragen 	
met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.	BC 027	Behoeftanalyse Respect voor wensen en behoeften	
een verkoopgesprek correct afhandelen.	BC 058	Types verkoopgesprek Fasen in verkoopgesprek <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding • Gesprek • Nazorg Verkooptechnieken	Illustreer aan de hand van concrete situaties. Gebruik filmpjes van Youtube. Maak ook gebruik van rollenspelen,... Suggestie: leer cursisten ook correct reageren op klant die niet kan betalen.
in een gesprek feedbackregels gebruiken.	BC 013	Feedbackregels: <ul style="list-style-type: none"> • Vormen • Belang 	Illustreer aan de hand van concrete situaties. Gebruik filmpjes van Youtube. Maak ook gebruik van rollenspelen,...

15.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Leerbekwaamheid	In staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen.	SV18

16 MODULE: VERKOOP VAN TOERISTISCHE PRODUCTEN (M TO 014 – 100 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist toeristische producten verkopen rekening houdend met de wensen van de klant. Hij leert ook correct omgaan met klachten of geschillen.

16.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
de verkoopruimte en etalage aantrekkelijk en efficiënt inrichten.	BC 047	Functionele inrichting van de verkoopruimte Inrichting van etalage volgens thema of actualiteit Impact van kleuren en vormen	Leer cursisten etalages van reisbureaus en reclametools gericht bekijken. Leer cursisten waar en hoe etalagemateriaal aan te vragen. Breng een bezoek aan een beurs, vakantiesalon,... Mogelijke thema's: Kerst, wintersport, citytrips, Valentijn, strandvakantie,..
met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.	BC 027	Behoefteteanalyse Respect voor wensen en behoeften	Rollenspelen Verkoopfilms bekijken en/of zelf maken
klanten over toeristische producten en bestemmingen informeren. klanten over toeristische producten en bestemmingen adviseren.	BC 048 BC 049	Toeristische producten: <ul style="list-style-type: none">• Pakketreizen/arrangementen• A la carte-reizen• Verblijf• Vervoer	Voor de toeristische bestemmingen: verwijs naar de module " <i>Toeristische bestemmingen</i> ".

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
klanten over aanvullende toeristische producten informeren. klanten over aanvullende toeristische producten adviseren.	BC 050 BC 051	Aanvullende toeristische producten: <ul style="list-style-type: none"> • Luchthavenvervoer • Huurwagens • Verzekeringen • Toegangstickets • Reisaccessoires 	
een prijsberekening maken.	BC 053	Manuele prijscalculatie aan de hand van prijsbijlages van brochures	Leer cursisten ook werken met softwareprogramma van diverse touroperators.
promotieacties klantgericht aanbieden.	BC 054	Marketingtools Inrichting van de etalage/beursstand	Bijv. mailings, stoepreclame,...
voor een individuele klant of een groep een aangepast reispakket samenstellen.	BC 055	A la carte-reizen Dynamic packaging	Duid het verschil tussen "à la carte"-reizen en dynamic packaging.
voor een individuele klant of een groep met leveranciers van diensten onderhandelen.	BC 056	Onderhandelingstechnieken	Specifieke voorwaarden bedingen, bijv. gunstiger prijs, betere service, samenhouden van groepen,...
toeristische producten reserveren.	BC 057	Gebruik van een reserveringssysteem	Hier kan je gebruik maken van een professioneel reserveringssysteem zoals BTN (Belgian Travel Network) of een eenvoudige rekenbladtoepassing.
de informatieplicht voor de medewerker reisbureau/touroperator nakomen.	BC 052	Verplichtingen inzake informatieverstrekking: welke en hoe?	Denk onder meer aan: <ul style="list-style-type: none"> - informeren over identiteitskaart, paspoort, visa... - aanbieden van een annulatie- en reisverzekering - inentingen
relevante reiswetgeving toepassen.	BC 061	Regelgeving m.b.t. reisorganisatie en reisbemiddeling	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
een verkoopgesprek correct afhandelen.	BC 058	Types verkoopgesprek Fasen in verkoopgesprek <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding • Gesprek • Nazorg Verkooptechnieken	
een toeristisch dossier administratief en financieel afhandelen. reisdocumenten controleren en toelichten.	BC 059 BC 060	Administratieve en financiële verrichtingen: <ul style="list-style-type: none"> • Prijsberekening • Reiscontract en –documenten • Voorschot • Saldo 	
problemen of klachten registreren. de oorzaak van een probleem nagaan. problemen of klachten volgens de voorgeschreven procedure behandelen.	BC 063 BC 062 BC 064	Klachtenbehandeling: <ul style="list-style-type: none"> • Registratieprocedure • Geschillencommissie reizen • Opvolging van klachten 	Attendeer de cursisten erop dat elke organisatie een eigen klachtenregistratie- en behandelingssysteem heeft.

16.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Kwaliteitsbewustzijn	In staat zijn in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17

17 MODULE: ICT-TOEPASSINGEN VOOR EEN MEDEWERKER REISBUREAU/TOUROPERATOR (M TO 015 – 40 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist, in functie van het takenpakket van een medewerker reisbureau/touroperator, courante kantoorsoftware en informatie- en communicatiemedia gebruiken, alsook sociale media.

17.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
in functie van de taken van een medewerker reisbureau/touroperator, courante kantoorsoftware gebruiken.	BC 031	Kantoorsoftware: <ul style="list-style-type: none">• Tekstverwerking• Rekenblad• Presentatieprogramma• Agendabeheer	
in functie van de taken van een medewerker reisbureau/touroperator, informatie- en communicatiemedia gebruiken.	BC 032	Informatie- en communicatiemedia: <ul style="list-style-type: none">• E-mailprogramma• Zoekmachines• Specifieke websites voor de toeristische sector	Denk o.m. aan Tripadvisor, Zoover, apps,...
in functie van de taken van een medewerker reisbureau/touroperator, sociale media gebruiken.	BC 033	Sociale media als marketingtool Deontologie rond gebruik sociale media	Denk o.m. aan Twitter, Facebook ,...

17.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Leerbekwaamheid	In staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen	SV18
Kwaliteitsbewustzijn	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17

18 MODULE: SECTORSPECIFIEKE INFORMATIE- EN RESERVERINGSSYSTEMEN (M TO 016 – 40 LESTIJDEN)

18.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist, in functie van het takenpakket van een medewerker reisbureau/touroperator, specifieke informatie- en reserveringssystemen voor de toeristische sector gebruiken.

18.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

18.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
specifieke informatiesystemen voor de toeristische sector gebruiken. specifieke reserveringssystemen voor de toeristische sector gebruiken.	BC 034 BC 035	Specifieke informatie- en reserveringssystemen van: <ul style="list-style-type: none">• Touroperators• Luchtvaartmaatschappijen• Toeristische diensten	Er bestaan veel verschillende informatie- en reserveringssystemen. Het volstaat dat de cursist met één ervan leert werken, omdat de meeste pakketten volgens eenzelfde logica zijn opgebouwd. Bijv. Swingtravel, Swingcount, Galileo, BTN,...

18.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21

19 MODULE: TOERISTISCHE BESTEMMINGEN (M TO 017 – 80 LESTIJDEN)

19.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de karakteristieken van de verschillende types bestemmingen analyseren met het oog op gericht advies aan de klant.

19.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

19.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
kenmerken van toeristische bestemmingen beschrijven.	BC 042	Opmaak van een steekkaart van een toeristische bestemming: <ul style="list-style-type: none">• Situering• Bereikbaarheid• Technische reisgegevens• Sociaal leven, omgangsvormen• Accommodatievormen• Lokaal transport• Klantenprofiel• Toeristisch aanbod• Info m.b.t. de munteenheid, de wisselkoers en waar je geld mag / kan wisselen (regelgeving m.b.t. in- en uitvoer van geld)	In vergelijking met de module " <i>Inleiding in de toeristische sector</i> ", waar het vooral gaat over toeristische trekpleisters, kan je in deze module de meer gespecialiseerde of minder "toeristische" bestemmingen behandelen.
risico's van bepaalde bestemmingen inschatten.	BC 043	Risico's van bepaalde bestemmingen: <ul style="list-style-type: none">• Klimatologische kenmerken• Politieke context• Hoogseizoen/laagseizoen	

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
milieu-, sociale en ethische aspecten van toerisme duiden.	BC 046	Milieu-, sociale en ethische aspecten: <ul style="list-style-type: none"> • Ecologische voetafdruk • Ethisch bewuste reizen • Verscheidenheid aan godsdiensten en culturen • Eetgewoontes • Dresscode van een bestemming 	

19.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komt aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Veiligheids- en milieubewustzijn	In staat zijn om actief en proactief in te staan voor de veiligheid en om situaties te voorkomen die mens en milieu schaden	SV30

20 MODULE: WERKPLEKLEREN VOOR EEN MEDEWERKER REISBUREAU/TOUROPERATOR (M TO 018 – 80 LESTIJDEN)

20.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekleren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

20.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Verkoop van toeristische producten*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

20.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een medewerker reisbureau/touroperator de dagelijkse routinetaken afhandelen.	BC 074	De leerinhouden worden bepaald in samenspraak tussen de cursist, het centrum en desgevallend de werkplek.	Je zorgt best voor een evolutie van observatie naar het zelf uitvoeren van taken onder toezicht.
over de eigen werkzaamheden rapporteren.	BC 075		
een professioneel netwerk van informatieve bronnen, diensten en instanties uitbouwen.	BC 073		
ontwikkelingen in het vakgebied opvolgen.	BC 072		

20.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20

Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer door middelen, doelen , mensen en procedures	SV12
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

21 BIBLIOGRAFIE

21.1 VAKTECHNISCH FRANS

BOUTTERY, J.-, **DE RAMMELAERE, P.**, **D'HAENE, S.**, *C'est parfait*, Pelckmans, 2010

CORBEAU, S., **DUBOIS, C.**, **PENFORNIS, J.-L.**, *Tourisme.com*, CLE International, 2004

DAVID, P., **HARDEMAN, K.**, **LEROY, D.**, *Profils Hôtellerie*, Pelckmans, 2009

DESCOTES-GENON, C. - **EURIN, S.**, **ROLLE-HAROLD, R.**, **SZILAGYI, E.**, *Pratique du français du tourisme, la voyagerie*, PUG, 1992

EDENS, G., *Taal & Toerisme Frans*, uitgeverij Walvaboek, 2008

GREGOIRE, M., **KOSTUCKI, A.**, *Exercices audio de grammaire, Grammaire Progressive du français – Niveau Intermédiaire*, CLE International, Paris, 2005

LATIFI, M., *L'hôtellerie en français*, Didier-Hatier, 1993

RENNER, H., **RENNER, U.**, **TEMPESTA, G.**, *Le français du tourisme*, CLE International, 1991

21.2 VAKTECHNISCH ENGELS

JONES, Leo, *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry* (Second Edition) . Uitgeverij Cambridge University Press -- ISBN 978-0-521-60659-2 inclusief 2 CDs -- vooral listening comprehension

WEIS, Erich, *Engelse woordenschat*. Uitgeverij : Wolters Noordhoff-- ISBN 90 01 94202 4. Basic vocabulary + uitbreiding Restaurant, café, hotel p 191 & Verkeer en vervoer p 197

DE GROOT, Tom, *Taal & Toerisme Engels*. Derde druk. ISBN 978-90-6675-160-6

Per onderwerp zijn alle relevante begrippen die in de recreatie en het toerisme een rol spelen, gerangschikt. De onderwerpen zijn: kennismaking, betalingen, congres, douane, excursie, gezondheid, klachten, reisbureau, valuta, reserveren, verzekeringen, telecommunicatie en vervoer.

BAKKES, K.J.N. & BROWNE, N., *Bellen met het buitenland: Engels. 500 praktische zinnen*. ISBN 978-90-6675-683-0

H.A. PHILLIPS RSA TEFL, DRS. R.K.M. MARTTIN, *The Language of Hospitality*. ISBN leerboek: 978-90-6675-205-4 ; ISBN key : 978-90-6675-227-6.

Aan bod komt een twintigtal basisthema's verdeeld over vijf hoofdstukken: Hotel, Out & About, Restaurant, Hotel Departments, Problems & Complaints. De thematische opzet maakt het mogelijk de units afzonderlijk en in willekeurige volgorde te behandelen, al verschilt hier en daar de moeilijkheidsgraad.

21.3 INLEIDING IN DE TOERISTISCHE SECTOR

JACOBS, D., (1995), "Milieu en toerisme: een ondernemend stel?". *Leefmilieu*, Vol. 18, nr. 2, pp. 65-70.

JACOBSON, C., (1999), "Duurzaam toerisme, een haalbare kaart". *Leefmilieu*, Vol. 22, nr. 2, pp. 1-7.

MAZIJN, B. (edit.), *Duurzame ontwikkeling meervoudig bekeken*, Academia Press, Gent, 2000, 430 p.

SIEBENS, I., **ADDIERS, A.**, **TROUKENS, G.** en **WILLAERT-VERBEECK**, *Handboek toerisme. Overzicht van de reissector en de transportmiddelen*, Lannoo, Tielt, 2010

VAN EECKHAUT, A., *Structuur van de reisindustrie*, Brugge, V.V.R., 1997

Welcome! English for the Travel and Tourism Industry (Second Edition) -- auteur : **LEO JONES** -- uitgeverij: Cambridge University Press -- ISBN 978-0-521-60659-2 inclusief 2 CDs -- vooral listening comprehension

Engelse woordenschat -- auteur : **ERICH WEIS** -- Uitgeverij : Wolters Noordhoff-- ISBN 90 01 94202 4 basic vocabulary + uitbreiding Restaurant, café, hotel p 191 & verkeer en vervoer p 197

21.4 VERKOOP VAN TOERISTISCHE PRODUCTEN

<http://economie.fgov.be/nl/consument/Reizen/#.UmZk9BbnY4E> (regelgeving consumenten-bescherming)

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=1994021630&la=n&fromtab=wet&sql=dt='wet'&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1 (Wet tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling)

21.5 TIJDSCHRIFTEN EN BROCHURES

Travelmagazine uitgave van: Travel Productions N.V. Hanswijkstraat 23 B - 2800 Mechelen

Reisbrochures van de verschillende touroperators zowel niche als generalisten o.a.: Thomas Cook - Jetair - Imagine - Joker enz.....

21.6 WEBSITES

Luchtvaart:

www.brusselsairlines.be

www.iata.org

www.amadeus.net

Touroperators:

www.thomascook.be

www.jetair.be

www.vacansoleil.be

Beroepsfederaties en officiële instanties:

www.vvr.be

www.mijnreisbureau.be

www.fbaa.be

www.abto.be

www.nmbs.be

www.diplobel.be

<http://www.clv-gr.be/> (site van de Geschillencommissie Reizen)

<http://www.gfg.be/> (site van het Garantiefonds Reizen)

www.itg.be (site van het Instituut voor Tropische Geneeskunde)

www.toerismevlaanderen.be

www.vlaanderenvakantieland.be

www.eastbelgium.com

www.visitwallonie.be

Provinciale toeristische diensten: www.toerismeprovincieantwerpen.be

www.toerismelimborg.be

www.tov.be

www.toerismevlaamsbrabant.be
www.westtoer.be

Reisverzekeringen:

www.mondialassistance.be
www.europese.be

Jobs:

www.myhoteljob.be
www.mytraveljob.be
www.vvr.be
www.brusselsairporthouse.be
<http://www.hierwiljwerken.be/web/hr/thomascook>
<http://www.jetaircareer.be/NL/>

Varia :

www.tripadvisor.be
Online reisadvies, top 25-bestemmingen; top 25-stranden,...

www.trivago.be
Hotelzoekmachine die doorverbindt naar hotelboekingsites

www.diplomatie.belgie.be/nl/Diensten/Opreisinhetbuitenland/reisdocumenten/
Reisadvies van de federale overheidsdienst buitenlandse zaken. Per land reisvoorwaarden: paspoort, inentingen,...

<http://www.vab.be/nl/viavab/verkeersinfo/europa/default.aspx>
Reisadvies voor automobilisten per land: snelheidsbeperkingen, autovignetten, sneeuwkettingen,...

<http://www.learnenglishfeelgood.com/travelenglish/> -- Travel English – vocabulary

www.zoover.be

21.7 ONLINE CURSUSSEN

www.eurocatering.org
Gratis online taal cursus voor horeca & receptie.
Kan in 12 verschillende talen worden ingesteld waaronder Nederlands, Engels, Frans, Duits, Spaans, Italiaans. Eén niveau.

www.vdab.be/webleren/
VDAB biedt heel veel verschillende webcursussen aan; meestal gratis, maar VDAB verwittigen.

O.a.:

- assertiviteit op de werkvloer
- verkooptechnieken
- Klantgericht communiceren in de toeristische sector (ism Toerisme Vlaanderen)