



Leerplan

OPLEIDING

Toeristisch receptionist

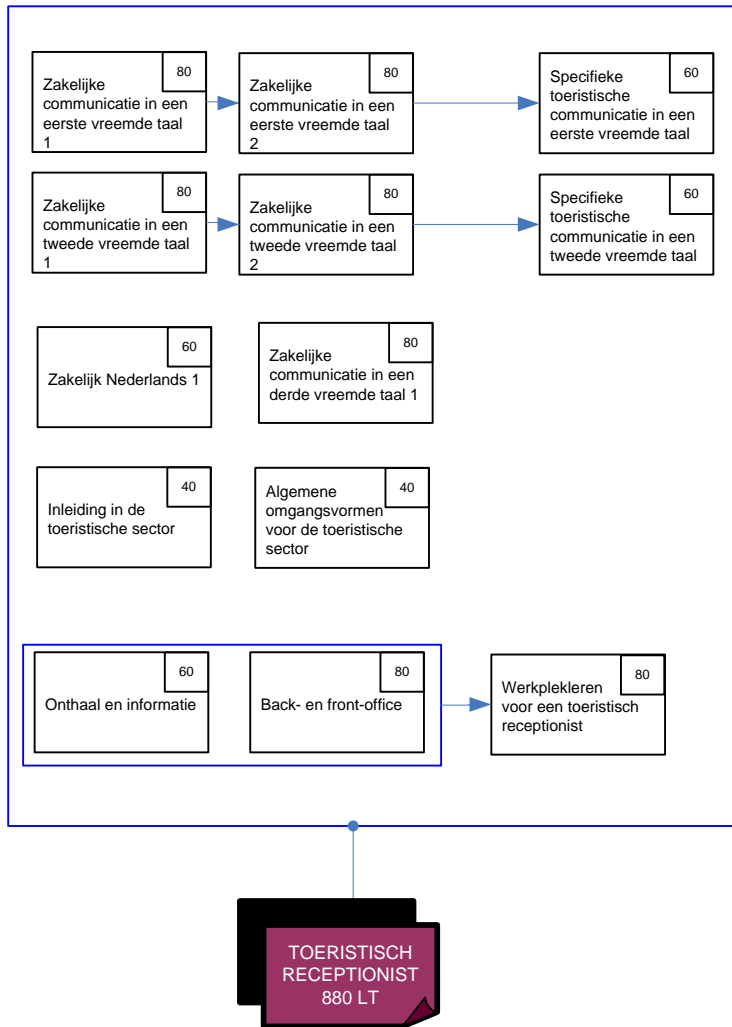
Modulair

Studiegebied
TOERISME

Goedkeuringscode: 2013/819/6/D

Indieningsdatum: 31 januari 2013

STRUCTUURSCHEMA



MODULES

Naam	Code	Lestijden
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
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1	M HA C009	80
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
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 010	40
Onthaal en informatie	M TO 011	60
Back- en front-office	M TO 012	80
Werkplekieren voor een toeristisch receptionist	M TO 013	80

INHOUDSTAFEL

1	Inleiding	4
2	Beginsituatie	5
3	Algemene doelstellingen van de opleiding	6
4	Minimale materiële vereisten	7
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken	7
6	Evaluatie van de cursisten	9
7	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003 – 80 lestijden)	10
8	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004 – 80 lestijden)	13
9	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006 – 80 lestijden)	18
10	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007 – 80 lestijden)	21
11	Module: Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009 – 80 lestijden)	26
12	Module: Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011 – 60 lestijden)	29
13	Module: Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001 – 60 lestijden)	34
14	Module: Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002 – 60 lestijden)	34
15	Module: Inleiding in de toeristische sector (M TO G003 – 40 lestijden)	40
16	Module: Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector (M TO 010 – 40 lestijden)	44
17	Module: Onthaal en informatie (M TO 011 – 60 lestijden)	48
18	Module: Back- en front-office (M TO 012 – 80 lestijden)	51
19	Module: Werkplekleren voor een toeristisch receptionist (M TO 013 – 80 lestijden)	55
20	Bibliografie	57

1 INLEIDING

1.1 Netoverschrijdend project

Dit leerplan is tot stand gekomen binnen een netoverschrijdende werkgroep, waaraan 3 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 **Toeristisch receptionist** hoort thuis in het studiegebied TOERISME van het secundair volwassenenonderwijs en is modulair opgebouwd. Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel (goedkeuringsdatum 21/09/2012– B.S. 24/10/2012).

Voor de ontwikkeling van het opleidingsprofiel werden volgende referentiekaders gebruikt:

- Het SERV-beroeps(competentie)profiel *Receptionist–telefonist* van 2001,
- Het SERV-beroeps(competentie)profiel *Receptionist(e)* van 2010 en
- Het SERV-beroeps(competentie)profiel *Balie- en informatiebediende* van 2004.

De opleiding biedt kansen op de arbeidsmarkt, maar is daarnaast ook doorstroomgericht. Afgestudeerden kunnen vervolgonderwijs aan of kunnen instappen op de arbeidsmarkt. De toeristische sector biedt heel wat tewerkstellingsmogelijkheden voor de toeristisch receptionist, de bedrijfsreceptionist en balie- en informatiebediende.

Een toeristisch receptionist kan gasten onthalen, informatie verstrekken (mondeling, telefonisch en via verschillende mediakanalen) en front- en back-office activiteiten uitvoeren.

In dit leerplan worden de basiscompetenties uit het opleidingsprofiel waar nodig geconcretiseerd en geoperationaliseerd. Dit leerplan reikt ook methodologische wenken en evaluatiemethoden aan.

1.3 Diplomagericht

De opleiding omvat in totaal 880 lestijden en leidt tot het certificaat TOERISTISCH RECEPTIONIST.

1.3 Totstandkoming van het leerplan

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van volgende centra voor volwassenenonderwijs:

- CVO Spermalie Brugge
- CVO LBC Antwerpen
- CVO Panta Rhei Gent

2 **BEGINSITUATIE**

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

In de opleiding **Toeristisch receptionist** is men sterk beroepsgericht bezig. Cursisten die deze opleiding volgen hebben duidelijk de intentie om in de toeristische sector aan de slag te gaan. Hun vooropleiding is evenwel sterk uiteenlopend.

3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

Na de opleiding kan de cursist:

- in het Nederlands en in drie moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen;
- vlot en geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken;
- gasten onthalen;
- informatie verstrekken;
- front- en back-office activiteiten uitvoeren.

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod.

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV02	Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.
SV03	Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.
SV04	Beslissingsvermogen	In staat zijn een standpunt in te nemen of tot een handeling over te gaan, en er ook de verantwoordelijkheid voor op te nemen.
SV11	Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.
SV12	Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.
SV13	Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.
SV17	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.
SV18	Leerbekwaamheid	In staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen.
SV20	Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.
SV21	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).
SV30	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.
SV32	Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.
SV35	Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.

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- en internetsoftware
- Specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector

5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

In de opleiding **Toeristisch receptionist** verwerven de cursisten de nodige competenties om als receptionist in een toeristische werkomgeving aan de slag te gaan. Deze werkomgeving kan variëren van een hotel, een museum, een attractiepark, een toeristische dienst, een jeugdherberg tot een verblijfspark.

De opleiding legt een duidelijke klemtoon op de communicatieve vaardigheden in verschillende talen. Daarnaast is er aandacht voor het leren uitvoeren van de administratieve taken. Het uitvoeren van de administratieve taken wordt gedaan met behulp van diverse software. Aangezien de nadruk op de toeristische werkomgeving ligt, wordt ook de nodige kennis van deze sector aangereikt.

Het aanleren van de competenties gebeurt voornamelijk op een praktijkgerichte manier. De theoretische kennis wordt aangereikt in functie van het uitvoeren van het beroep als “Toeristisch receptionist”. Het uitwerken van realiteitsvolle casussen, het voorstellen van seminars met vakspecialisten en beroepsbeoefenaars, het organiseren van lessen op de werkvloer, stages en het inzetten van actieve werkvormen bieden een gevoelige meerwaarde. Op die manier kunnen de cursisten de leerinhouden op een activerende manier verwerven binnen authentieke en realistische contexten.

Hoe moet dit leerplan gelezen worden?

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moet gepercipieerd worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgescreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis en vaardigheden 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 voorgescreven 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.

6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opdrachten 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 opdrachten 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:

- cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
- psychomotorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
- 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;
- beoordelingsvermogen.

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:

- een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
- 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.

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

7.1 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.

7.2 BEGINSITUATIE

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

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 003	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.

7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
<i>Contactvaardigheid (uitbreiding)</i>	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

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

8.1 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.

8.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module

- “*Zakelijke communicatie in een eerste 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.

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 001	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 002	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 003	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.

8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid (uitbreiding)	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
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 TWEEDE VREEMDE TAAL 1 (M HA C006 – 80 LESTIJDEN)

9.1 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.

9.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden 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
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 004	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
		<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 	
		<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.

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 tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 005	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. 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.

9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
<i>Contactvaardigheid (uitbreiding)</i>	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
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 2 (M HA C007 – 80 LESTIJDEN)

10.1 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.

10.2 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.

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
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	BC 006	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

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"> • <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i> 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"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i> • Aandacht voor netiquette
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 004	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"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren <ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	<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. <p>Internationaal alfabet</p>

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 005	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.

10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid (uitbreiding)	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
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 DERDE VREEMDE TAAL 1 (M HA C009 – 80 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module “*Zakelijke communicatie in een derde 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 derde moderne vreemde taal in een zakelijke context.

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.

11.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden 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
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 007	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 derde moderne vreemde taal communiceren.	BC 008	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.

11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid (uitbreiding)	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

12 MODULE: ZAKELIJK NEDERLANDS 1 (M HA C011 – 60 LESTIJDEN)

12.1 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.

12.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden 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
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	BC 009	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, expeditiedocumenten, ...• uittreksel agenda,• memo,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED <i>U</i>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier, • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Normen en conventies i.v.m. schikking en spatiëring 	De meest voorkomende BIN-normen toepassen.
		<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"> • Briefomslag 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende soorten omslagen • Brieven vouwen
		<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitatiebrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Een spontane sollicitatiebrief • Een sollicitatiebrief naar een advertentie • Een curriculum Vitae
		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

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 het Nederlands telefonisch communiceren.	BC 010	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 	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 	
		<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.

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 het Nederlands communiceren.	BC 011	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>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; • 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. <u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs,

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"> • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche.
		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;

12.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
<i>Contactvaardigheid (uitbreiding)</i>	<i>In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).</i>	SV 06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

13 MODULE: SPECIFIEKE TOERISTISCHE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL (M TO G001 – 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 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.

13.2 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.

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 <i>U</i>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren. eenvoudige boodschappen afhandelen.	BC 012 BC 017	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	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none">• zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen (bijvoorbeeld bij het onthaal op de luchthaven, aan de receptie van het hotel, ...)• gasten begroeten, namen opzoeken op lijsten• de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) dat de gasten naar het hotel brengt.

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"> • reservaties wijzigen of annuleren • rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren) • documenten invullen bij verkoop 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (geruststellen, verontschuldigen, praktische problemen op hotel bespreken, ...)
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 013	<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 014	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, ...

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
			gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 015	<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, godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 016	<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 modules " <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.	SV 11
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

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

14.1 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.

14.2 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.

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 <i>U</i>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren. eenvoudige boodschappen afhandelen.	BC 012 BC 017	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	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none">• zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen (bijvoorbeeld bij het onthaal op de luchthaven, aan de receptie van het hotel, ...)• gasten begroeten, namen opzoeken op lijsten• de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) dat de gasten naar het hotel brengt.

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"> • reservaties wijzigen of annuleren • rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren) • documenten invullen bij verkoop 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (geruststellen, verontschuldigen, praktische problemen op hotel bespreken, ...)
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 013	<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 014	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, ...

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
			gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 015	<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, godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 016	<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

14.4 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.	SV 11
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

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

15.1 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.

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
de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.	BC 082	Aandacht voor actualiteit	Actualiteit volgen over toeristische evoluties op alle toeristische vlakken
de structuur van de reisindustrie schetsen.	BC 083	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

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 toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.	BC 084	Toeristische troeven van <ul style="list-style-type: none"> • Vlaanderen • Wallonië • Brussels hoofdstedelijk Gewest Toerisme in cijfers in België Structuur van toerisme in Vlaanderen: <ul style="list-style-type: none"> • Doel • Werking • Taken • Publicaties Werking van een dienst voor toerisme	Hierbij kan de website van Toerisme Vlaanderen goed gebruikt worden.
van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.	BC 085	Reisdocumenten en praktische informatie i.v.m.: <ul style="list-style-type: none"> • Scheepvaart • Spoorwegen • Autocar • Eigen wagen • Huurwagen • Luchtvaart 	Hier moeten enkel de reisdocumenten kunnen gelezen worden. Praktische informatie i.v.m. wegen en verkeer zoals wegvignetten, hesjes, alcoholtesters, winterbanden, snelheidsbeperkingen, gebruik GPS, Coyote, ...
basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.	BC 086	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

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 toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.	BC 087	Belangrijkste toeristische bezienswaardigheden per bestemming	
een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.	BC 088	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 089	Mogelijkheden van duurzaam toerisme, bijv. <ul style="list-style-type: none"> • Ecotoerisme • Fairtrade 	
verschillende vormen van recreatie toelichten.	BC 090	Begrip recreatie Vormen van recreatie, bijv. <ul style="list-style-type: none"> • Natuurtoerisme • Cultuurtoerisme • Strandtoerisme • Sporttoerisme Voorbeelden in binnen- en buitenland	

15.4 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

16 MODULE: ALGEMENE ONGANGSVORMEN VOOR DE TOERISTISCHE SECTOR (M TO 010 – 40 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

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 (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
het belang van omgangsvormen aantonen.	BC 019	Typologie van omgangsvormen Persoon- en functiegerichtheid	
verschillende omgangsvormen met verschillende culturen in verband brengen.	BC 020	Culturele gedragingen Binding van omgangsvormen met cultuur	
de verschillende omgangsvormen en relaties aan de hand van voorbeelden illustreren.	BC 021	Voorbeelden van situaties gelinkt aan BC019 en BC020	
de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen	BC 022	Persoonlijke en professionele omgangsvormen	
het belang van een goed voorkomen aantonen.	BC 023	Voorkomen <ul style="list-style-type: none">• Lichaamsverzorging• Kleding• Accessoires	

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 juiste beleefdheidsvormen hanteren.	BC 024	Culturele verschillen Doelgroepen onderscheiden Situatieverschillen	
de regels met betrekking tot de netetiquette toepassen.	BC 080	Netetiquetteregels inzake: <ul style="list-style-type: none"> • Zakelijke e-correspondentie • Bronvermelding 	
het eigen werk efficiënt organiseren.	BC 081	Principes van timemanagement Werkplek organiseren	
met diverse doelgroepen m.b.t. toerisme omgaan.	BC 049	Doelgroepen identificeren <ul style="list-style-type: none"> • Kinderen • Adolescenten • Volwassenen • Derde leeftijd • Andere culturen • Zakenmensen • Toeristen • Enz Aanpak per doelgroep	
klantgericht handelen.	BC 050	Principes van klantgerichtheid	
het belang van een goede observatie praktisch aantonen.	BC 051	Interpretatie van non-verbale communicatie	illustreeren aan de hand van concrete situaties
eigen gedrag in functie van klachten evalueren.	BC 052	Empathie Assertiviteit <ul style="list-style-type: none"> • Ten opzichte van agressie • Ten opzichte van onderdanigheid • Ten opzichte van manipulatie 	

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
gepast reageren op opmerkingen en klachten.	BC 053	Klachtenprocedure van het bedrijf Precedenten van de klachten Geboden oplossingen Oplossingsgericht handelen	
onzekere klanten opvangen en geruststellen. gepast op emotionele en stresssituaties reageren.	BC 054 BC 055	Technieken voor empathisch handelen Assertiviteit in crisis- of onzekere situaties	
op een correcte manier in conflictsituaties handelen.	BC 056	Definitie conflictsituatie Principes van conflictoplossend handelen	
de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.	BC 038	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 036	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 035	Behoeftanalyse Respect voor wensen en behoeften	

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
een verkoopgesprek correct afhandelen.	BC 037	Types verkoopgesprek Fasen in verkoopgesprek <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding • Gesprek • Nazorg Verkooptechnieken	
in een gesprek feedbackregels gebruiken.	BC 018	Feedbackregels: <ul style="list-style-type: none"> • Vormen • Belang 	

16.4 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

17 MODULE: ONTHAAL EN INFORMATIE (M TO 011 – 60 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist op een correcte manier een bezoeker onthalen en hem informatie te verstrekken.

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 (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
bezoekers op een correcte manier onthalen.	BC 025	Introductievormen <ul style="list-style-type: none">• Verwelkoming• Begroeting• Kennismaking• Voorstelling	
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 016	Telefoontechnieken <ul style="list-style-type: none">• Inkomende gesprekken• Uitgaande gesprekken• Stemintonatie• Taalgebruik• De do's en de don'ts• Doorschakelen van gesprek• Boodschap noteren	
bezoekers in de organisatie rondleiden.	BC 026	Onthaaltechnieken	

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
informatiemateriaal actueel houden.	BC 041	Toeristische informatiebronnen <ul style="list-style-type: none"> • Vakbladen • Tijdschriften • Websites • Sociale media • Kranten • Enz Archivering en klasseren	
info verstrekken over de eigen organisatie.	BC 042		
een presentatie geven.	BC 043	Opstellen van een presentatie: <ul style="list-style-type: none"> • Basisprincipes • Presentatiesoftware Voorbereiden van de presentatie: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van media • Opstelling locatie • Voordracht uitwerken • Doelgroep analyse Presentatietechnieken: <ul style="list-style-type: none"> • Lichaamstaal • Vragen beantwoorden • Voorkomen • Spreekvaardigheid • Taalgebruik 	
info verstrekken over het toeristisch-recreatieve aanbod in de regio.	BC 044	Toeristische informatiebronnen Kennis van de regio Kennis van de activiteiten Kennis van de accommodatie Kennis van het fysisch-geografisch kader	
interne en externe toeristisch-recreatieve producten promoten.	BC 045	Promotietechnieken	

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
interne en externe toeristisch-recreatieve producten verkopen.	BC 046	Types verkoopgesprek Fasen in verkoopgesprek <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding • Gesprek • Nazorg Verkooptechnieken	
registratie van deelname aan activiteiten of inschrijflijsten opstellen.	BC 047	Receptiesoftware	
registratie van deelname aan activiteiten of inschrijflijsten controleren.	BC 048	Rekenblad Opvolging reservaties	

17.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
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
Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.	SV20
Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32

18 MODULE: BACK- EN FRONT-OFFICE (M TO 012 – 80 LESTIJDEN)

18.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de taken uitvoeren binnen back- en front-office in een toeristisch bedrijf.

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 (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
individuele en groepsreserveringen via een geautomatiseerd reserveringssysteem boeken.	BC 032	Receptiessoftware	
wijzigingen in boekingen doorvoeren.	BC 034		
rekeningen van gasten up-to-date houden.	BC 057		
facturen opmaken.	BC 058		
betalingen registreren.	BC 060		
bijkomende diensten reserveren.	BC 040		
reservaties controleren.	BC 061		
sleutelkaart aanmaken of sleutel overhandigen.	BC 028		
wekdienst vervullen.	BC 039		
beschikbaarheden en prijzen opzoeken.	BC 029		
info geven over beschikbaarheden en prijzen.	BC 030	Inzicht in prijslijsten Verkooptechnieken	

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
offertes opmaken.	BC 031	Prijsberekening	
annuleringskosten berekenen.	BC 033	Prijsvoorstel	
met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.	BC 035	Actief luisteren Vraag- en doorvraagtechnieken <ul style="list-style-type: none"> • Open vragen • Gesloten vragen • Controle vragen Behoeftanalyse Respect voor wensen en behoeften	
kassatoestand verantwoorden.	BC 059	Kassabeheer :	
betalingen afhandelen.	BC 063	<ul style="list-style-type: none"> • inkomende betalingen • uitgaande betalingen • saldo maken 	
registratieformulieren invullen.	BC 062	Wettelijke formaliteiten	
kamers toewijzen bij groepen in samenspraak met de groepsverantwoordelijke.	BC 027	Planning en organisatie	
afscheid nemen.	BC 064	Afscheidstechnieken	
vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren.	BC 077		Speel in op actuele tendensen in communicatiemiddelen
binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.	BC 065	Basisprincipes van timemanagement	
binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen.	BC 066		
eigen werk evalueren.	BC 067	Kritische zelfanalyse Leren bijsturen	
post behandelen.	BC 068	Postbehandeling : <ul style="list-style-type: none"> • Inkomende post • Uitgaande post • Apparatuur • Elektronische post 	

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 klassementen werken.	BC 069	Analoge klasseermethodes Digitale klasseermethodes	
een archief bijhouden.	BC 070	Nut Doel Vereisten Opbergssystemen : <ul style="list-style-type: none"> • Soorten • Inrichting • (Wettelijke) bewaartermijnen 	
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	BC 071	Opsomming van de taken Uitvoering aan de hand van richtlijnen Planning Prioriteiten	
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	BC 072	Vergaderdocumenten Logistieke voorbereiding	
een agenda bijhouden.	BC 073	Agendabeheer : <ul style="list-style-type: none"> • Papieren agenda : werking, voor- en nadelen • Digitale agenda : werking, voor- en nadelen 	
een agenda raadplegen.	BC 074		
met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken.	BC 075	Nut en doel Werken met de software in functie van te maken documenten zoals zakelijke brief, offertes	
met de meest courante rekenbladsoftware werken.	BC 076	Nut en doel Werken met de software in functie van te maken documenten zoals reservaties, berekenen annuleringskosten, kassabeheer	
met de meest courante internetsoftware werken.	BC 078	Nut en doel Werken met de software in functie van uit te voeren taken zoals agendabeheer, informatie opzoeken	
met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.	BC 079	Crs-systemen	

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
afval en restproducten sorteren en opslaan.	BC 092	Afval en restproducten in een kantooromgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Soorten • Behandeling 	
een werkomgeving ordelijk houden.	BC 093	Planning en klassement	
ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.	BC 094	Lichaamshouding Meubilair Kantoomateriaal	

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
Beslissingsvermogen	In staat zijn een standpunt in te nemen of tot een handeling over te gaan, en er ook de verantwoordelijkheid voor op te nemen.	SV04
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.	SV 30
Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32

19 MODULE: WERKPLEKLEREN VOOR EEN TOERISTISCH RECEPTIONIST (M TO 013 – 80 LESTIJDEN)

19.1 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.

Indien werkplekleren wordt gerealiseerd in een operationele bedrijfsomgeving, zijn de *Richtlijnen werkplekleren volwassenenonderwijs* van het Departement Onderwijs van toepassing: <http://ond.vlaanderen.be/werkplekleren/regelgeving/vo.htm>.

19.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules

- “Onthaal en informatie” en
- “Back- en front-office”

of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules 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 (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een toeristisch receptionist de dagelijkse routinetaken afhandelen.	BC 091	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.

19.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

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

20 BIBLIOGRAFIE

20.1 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

20.2 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.

20.3 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

20.4 BACK- EN FRONT-OFFICE

RONHAAR, A. en HOSPERS, G., *Frontoffice en informatie. Regio- en citymarketing*, Educatieve uitgeversgroep B.V., 2010.

RONHAAR, A. *Frontoffice en hotelreceptie. Introductie hotellerie en hospitality*, Educatieve uitgeversgroep B.V., 2010.

20.5 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.....

20.6 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.fbaa.be

www.abto.be

www.toerismevlaanderen.be

www.nmbs.be

www.diplobel.be

www.itg.be

Reisverzekeringen:

www.mondialassistance.be

www.europese.be

Varia :

<http://www.youtube.com/watch?v=pchlszMv0p8> A day in the life of a travel rep.

www.Wikipedia.com (Engelse versie) -- onderwerpen : Hotels, Tourism

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