



# Leerplan

OPLEIDING

## Host/hostess op een toeristische bestemming

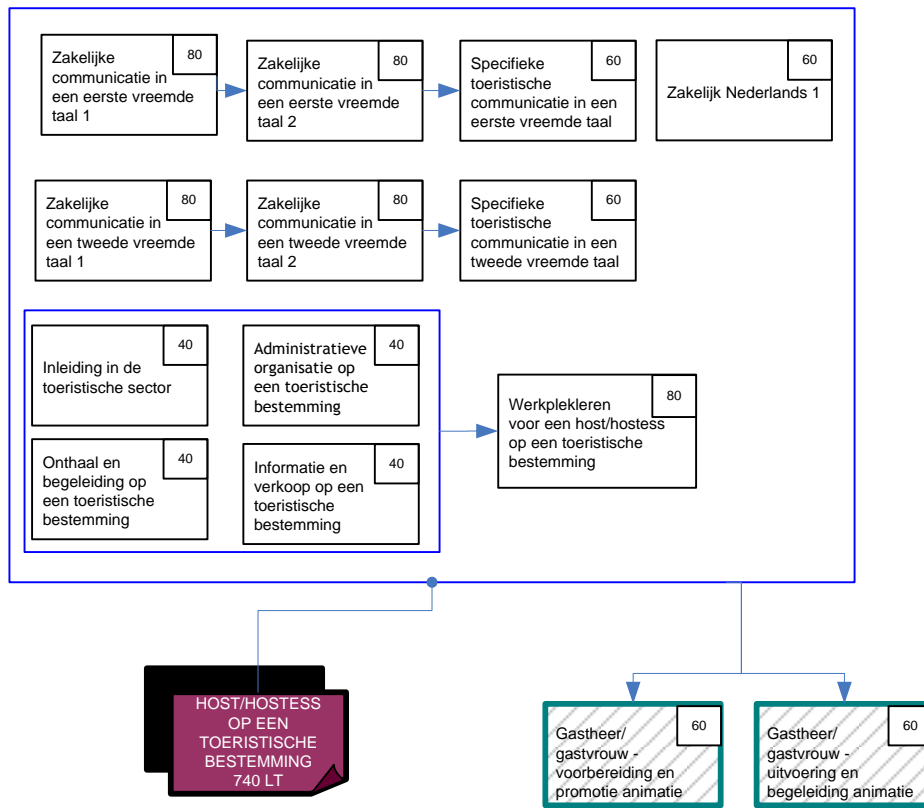
Modulair

Studiegebied  
**TOERISME**

Goedkeuringscode: 2013/818/6/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
Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	M TO G001	60
Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	M TO G002	60
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Inleiding in de toeristische sector	M TO G003	40
Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming	M TO 004	40
Informatie en verkoop op een toeristische bestemming	M TO 005	40
Administratieve organisatie op een toeristische bestemming	M TO 006	40
Werkplekieren voor een host/hostess op een toeristische bestemming	M TO 007	80
<b>UITBREIDINGSMODULES</b>		
Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie	UM TO 008	60
Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie	UM TO 009	60

---

## INHOUDSTAFEL

---

1	Inleiding .....	4
2	Beginsituatie .....	5
3	Algemene doelstellingen van de opleiding .....	6
4	Minimale materiële vereisten .....	7
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken .....	8
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: Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011 – 60 lestijden) .....	26
12	Module: Inleiding in de toeristische sector (M TO G003 – 40 lestijden) .....	31
13	Module: Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001 – 60 lestijden) .....	35
14	Module: Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002 – 60 lestijden) .....	35
15	Module: Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming (M TO 004 – 40 lestijden) .....	41
16	Module: Informatie en verkoop op een toeristische bestemming (M TO 005 – 40 lestijden) .....	41
17	Module: Administratieve organisatie op een toeristische bestemming (M TO 006 – 40 lestijden) .....	44
18	Module: Werkplekklaren voor een host/hostess op een toeristische bestemming (M TO 007 – 80 lestijden) .....	46
19	Uitbreidingsmodule: Gastheer/gastvrouw: voorbereiding en promotie animatie (UM TO 008 – 60 lestijden) .....	49
20	Uitbreidingsmodule: Gastheer/gastvrouw: uitvoering en begeleiding animatie (UM TO 009 – 60 lestijden) .....	51
21	Bibliografie .....	56

---

# 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 **Host/hostess op een toeristische bestemming** 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 werd het SERV-beroepsprofiel Host/-ess – Gastheer/-vrouw van juni 2004 als referentiekader gebruikt.

De host/hostess op een toeristische bestemming is een vertegenwoordiger van een touroperator en staat in voor het goede onthaal en de begeleiding van de gasten op een vakantiebestemming. Meestal ligt het werkdomein in het buitenland.

Er zijn tevens doorgroeimogelijkheden binnen de job naar teamverantwoordelijke, bestemmingsverantwoordelijke of gastheer/gastvrouw. Velen keren na verloop van tijd terug naar België waarbij ze dan ofwel een andere job kunnen uitoefenen voor dezelfde reisorganisatie, ofwel binnen de reisindustrie werkzaam blijven.

Na de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** kunnen uitbreidingsmodules gevolgd worden: *“Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie”* en *“Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie”*. Deze uitbreidingsmodules zijn afgeleid van het SERV-beroepscompetentieprofiel Gastheer/gastvrouw (2004). De beroepen van host/-ess en gastheer/-vrouw situeren zich binnen dezelfde context en zijn inhoudelijk verwant aan elkaar. Hun kerntaak bestaat beide uit het onthalen van gasten. Daarnaast heeft de gastheer/-vrouw nog een bijkomende specifieke taak met betrekking tot het zorgen voor animatie.

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 740 lestijden en leidt tot het certificaat HOST/HOSTESS OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING. Het certificaat van deze opleiding leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs.

Ook cursisten die reeds bij de aanvang van hun opleiding in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs, ontvangen een diploma bij het beëindigen van de opleiding.

## 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 **Host/hostess op een toeristische bestemming** is men sterk beroepsgericht bezig. Cursisten die deze opleiding volgen hebben duidelijk de intentie om in de reissector aan de slag te gaan. Hun vooropleiding is evenwel sterk uiteenlopend.

---

## 3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

---

### 3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

---

In de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** leert de cursist:

- in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen.
- geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken.
- omgaan met diverse doelgroepen.
- respect opbrengen voor en omgaan met de culturele eigenheid.
- opvang verlenen aan gasten in crisissituaties.
- bijstand verlenen op vlak van transfers, excursies, overboekingen...

Na de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** kunnen uitbreidingsmodules gevolgd worden met het oog op het leren voorbereiden, uitvoeren, begeleiden en promoten van animatieactiviteiten.

### 3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

---

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod.

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV 05	Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden.
SV 06	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).
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.
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).
SV 23	Problemen onderkennen en oplossen	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.
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 **Host/hostess op een toeristische bestemming** is men sterk beroepsgericht bezig. Cursisten die deze opleiding volgen hebben duidelijk de intentie om in de reissector aan de slag te gaan. Hun vooropleiding is evenwel sterk uiteenlopend.

Er wordt **noodzakelijke ondersteunende kennis** aangereikt; zo wordt er gestreefd naar bepaalde beroepshoudingen of -attitudes zoals contactvaardigheid en empathie en leren de cursisten een persoonlijke stijl verwerven (passend bij die van de organisatie).

Waar cursisten zeker geen behoefte aan hebben is aan encyclopedische kennis. Wel hebben ze een referentiekader nodig, waarbinnen zij alles kunnen situeren. De verschillende modules vullen elkaar aan en er wordt zo veel mogelijk geïntegreerd gewerkt.

Het is wenselijk om **competentiegericht** te werken. Dit betekent dat de **praktijkgerichtheid** van de opleiding centraal moet staan. Louter doceren biedt weinig meerwaarde; veelvuldige toepassingen en casussen daarentegen verhogen significant het leereffect.

Het uitwerken van realiteitsvolle casussen, het voorstellen van seminaries 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.

In deze opleiding heeft ook de **informatica** zijn plaats. Daarom is het wenselijk dat de cursist ook leert werken met tekstverwerkings-, rekenblad- en internetsoftware en ook specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector.

### 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 voorgeschreven 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 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.

---

## 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.

### 7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 001	<b>Eenvoudige korte teksten schrijven</b>  <b>Details invullen op standaardformulieren</b>	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kattedelletjes</li> <li>• memo's</li> <li>• personalia</li> <li>• e-mailberichten</li> </ul> Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• persoonsgegevens op standaardformulier</li> </ul>
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 002	<b>Telefonische contacten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten en afsluiten</li> <li>• Een oproeper doorverbinden</li> <li>• Telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• Een eenvoudig gesprek voeren</li> <li>• Gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• Nummers/getallen communiceren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...)</li> <li>• Internationaal alfabet</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 003	<b>Kennismaking en onthaal</b> Een bezoeker of collega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• begroeten;</li> <li>• verwelkomen;</li> <li>• vragen zich te identificeren;</li> <li>• doorverwijzen;</li> <li>• vragen om te wachten;</li> <li>• informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is;</li> <li>• de weg wijzen.</li> </ul> <b>Eenvoudige sociale gesprekken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichzelf voorstellen</li> <li>• Vragen om te herhalen</li> <li>• Vragen om langzamer te spreken</li> <li>• Afscheid nemen</li> </ul>	<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visitekaartje</li> <li>• identiteitsbewijs</li> <li>• plattegrond van het bedrijf</li> <li>• bezoekersfiche</li> </ul> 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:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
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).	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

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 001	<b>Eenvoudige zakelijke documenten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soorten herkennen</li> <li>• Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen</li> </ul>	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prijsaanvraag,</li> <li>• begeleidende brief bij offerte,</li> <li>• klachtenbrief,</li> <li>• uitnodiging,</li> <li>• specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen (bijv. lost-&amp; foundformulier)</li> <li>• uittreksel agenda</li> <li>• memo</li> <li>• telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier</li> <li>• ...</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorm en schikking van een zakenbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief</li> <li>• een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taal en stijl van een zakenbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezersperspectief,</li> <li>• Service gerichte aanpak,</li> <li>• Leesbaar en modern,</li> <li>• Dynamisch en directe stijl,</li> <li>• Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b><i>U</i></b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i></li> </ul> <b>Elektronische post</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang</li> <li>• Vorm en stijl</li> <li>• Een e-mail bericht opstellen</li> <li>• Een e-mail bericht lezen en beantwoorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Een spontane sollicitatiebrief</i></li> <li>• <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i></li> <li>• <i>Een curriculum Vitae</i></li> <li>• Aandacht voor netiquette</li> </ul>
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 002	<b>Telefonische contacten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten en afsluiten</li> <li>• Oproepen filteren</li> <li>• Een oproeper doorverbinden</li> <li>• Telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• Een inlichting vragen</li> <li>• Een afspraak maken</li> <li>• Reserveren</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• Nummers/getallen communiceren</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een bericht begrijpen;</li> <li>○ een bericht inspreken.</li> </ul> </li> <li>• Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doorverbinden: zowel intern als extern;</li> <li>• een taxi bestellen en de bestemming meedelen;</li> <li>• een hotel of restaurant reserveren;</li> <li>• een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail);</li> <li>• informeren over en naar werktijden, openingsuren.</li> </ul> <p>Internationaal alfabet</p>



<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonische probleemsituaties verhelpen</li> </ul>	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij doorschakelen het nummer in gesprek is;</li> <li>• iemand zich van nummer vergist heeft;</li> <li>• iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden;</li> <li>• de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is;</li> <li>• de verbinding slecht is.</li> </ul>
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 003	<b>Afspraken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een afspraak maken</li> </ul>	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voorstellen en maken;</li> <li>• bevestigen, verplaatsen of annuleren;</li> <li>• verwittigen dat iemand te laat zal zijn;</li> <li>• zich excuseren bij te laat komen</li> <li>• telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders;</li> <li>• afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders;</li> <li>• rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders;</li> <li>• een uitnodiging opmaken en beantwoorden.</li> </ul>

## 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).	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

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 005	<b>Telefonische contacten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten en afsluiten</li> <li>• Een oproeper doorverbinden</li> <li>• Telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• Een eenvoudig gesprek voeren</li> <li>• Gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• Nummers/getallen communiceren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...)</li> <li>• Internationaal alfabet</li> </ul>
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 006	<b>Kennismaking en onthaal</b> Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• begroeten;</li> <li>• verwelkomen;</li> <li>• vragen zich te identificeren;</li> <li>• doorverwijzen;</li> <li>• vragen om te wachten;</li> <li>• informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is;</li> <li>• de weg wijzen.</li> </ul>	<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visitekaartje</li> <li>• identiteitsbewijs</li> <li>• plattegrond van het bedrijf</li> <li>• bezoekersfiche</li> </ul>
		<b>Eenvoudige sociale gesprekken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichzelf voorstellen</li> <li>• Vragen om te herhalen</li> <li>• Vragen om langzamer te spreken</li> <li>• Afscheid nemen</li> </ul>	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
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).	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

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	BC 004	<b>Eenvoudige zakelijke documenten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soorten herkennen</li> <li>• Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen</li> </ul>	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prijsaanvraag,</li> <li>• begeleidende brief bij offerte,</li> <li>• klachtenbrief,</li> <li>• uitnodiging,</li> <li>• specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen (bijv. lost-&amp; foundformulier)</li> <li>• uittreksel agenda</li> <li>• memo</li> <li>• telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier</li> <li>• ...</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorm en schikking van een zakenbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief</li> <li>• een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taal en stijl van een zakenbrief</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i></li> </ul> <hr/> <b>Elektronische post</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang</li> <li>• Vorm en stijl</li> <li>• Een e-mail bericht opstellen</li> <li>• Een e-mail bericht lezen en beantwoorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezersperspectief,</li> <li>• Service gerichte aanpak,</li> <li>• Leesbaar en modern,</li> <li>• Dynamisch en directe stijl,</li> <li>• Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Een spontane sollicitatiebrief</i></li> <li>• <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i></li> <li>• <i>Een curriculum Vitae</i></li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor netiquette</li> </ul>
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 005	<b>Telefonische contacten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten en afsluiten</li> <li>• Oproepen filteren</li> <li>• Een oproeper doorverbinden</li> <li>• Telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• Een inlichting vragen</li> <li>• Een afspraak maken</li> <li>• Reserveren</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• Nummers/getallen communiceren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doorverbinden: zowel intern als extern;</li> <li>• een taxi bestellen en de bestemming meedelen;</li> <li>• een hotel of restaurant reserveren;</li> <li>• een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail);</li> <li>• informeren over en naar werktijden, openingsuren.</li> </ul> <hr/> Internationaal alfabet



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

## 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).	SV 06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

---

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

---

### 11.1 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.

### 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

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	BC 007	<b>Zakelijke documenten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Belang en soorten</li></ul>	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"><li>• prijsaanvraag,</li><li>• begeleidende brief bij offerte,</li><li>• klachtenbrief,</li><li>• uitnodiging,</li><li>• verkoopbrief,</li><li>• specifieke documenten die in de toeristische sector gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditiedocumenten, ...</li><li>• uittreksel agenda,</li><li>• memo,</li></ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b><i>U</i></b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier,</li> <li>• ...</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normen en conventies i.v.m. schikking en spatiëring</li> </ul>	De meest voorkomende BIN-normen toepassen.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorm en schikking van een zakenbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief</li> <li>• Een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taal en stijl van een zakenbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezersperspectief</li> <li>• Service gerichte aanpak</li> <li>• Leesbaar en modern</li> <li>• Dynamisch en directe stijl</li> <li>• Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefomslag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende soorten omslagen</li> <li>• Brieven vouwen</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitatiebrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een spontane sollicitatiebrief</li> <li>• Een sollicitatiebrief naar een advertentie</li> <li>• Een curriculum Vitae</li> </ul>
		<b>Elektronische post</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang</li> <li>• Vorm en stijl</li> <li>• Een e-mail bericht opstellen</li> <li>• Een e-mail bericht lezen en beantwoorden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandacht voor netiquette</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	BC 008	<b>Telefonische contacten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Starten en afsluiten</li> <li>• Oproepen filteren</li> <li>• Een oproeper doorverbinden</li> <li>• Telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• Een inlichting vragen</li> <li>• Een afspraak maken</li> <li>• Reserveren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doorverbinden: zowel intern als extern;</li> <li>• een taxi bestellen en de bestemming meedelen;</li> <li>• een hotel of restaurant reserveren;</li> <li>• een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail);</li> <li>• informeren over en naar werktijden, openingsuren.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> </ul>	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ een bericht begrijpen;</li> <li>○ een bericht inspreken.</li> </ul> </li> <li>• Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonische probleemsituaties verhelpen</li> </ul>	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij doorschakelen het nummer in gesprek is;</li> <li>• iemand zich van nummer vergist heeft;</li> <li>• iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden;</li> <li>• de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is;</li> <li>• de verbinding slecht is.</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
face-to-face in het Nederlands communiceren.	BC 009	<b>Kennismaking en onthaal</b> Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• begroeten;</li> <li>• verwelkomen;</li> <li>• vragen zich te identificeren;</li> <li>• doorverwijzen;</li> <li>• vragen om te wachten;</li> <li>• informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is;</li> <li>• de weg wijzen.</li> </ul>	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf;</li> <li>• zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven;</li> <li>• zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen;</li> <li>• een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek;</li> <li>• stadsplattegrond, metroplattegrond;</li> <li>• uurregelingen;</li> <li>• folders, brochures, evenementenkalender en catalogi;</li> <li>• informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz...</li> <li>• trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega.</li> </ul> <u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visitekaartje,</li> <li>• identiteitsbewijs,</li> </ul>

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

#### 11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komt aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
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).	SV 06

---

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

---

### 12.1 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.

### 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

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.	BC 056	Aandacht voor actualiteit	Actualiteit volgen over toeristische evoluties op alle toeristische vlakken
de structuur van de reisindustrie schetsen.	BC 057	Micro- en macro-toeristisch product Schakels: toeristisch product en consument Begrippen: touroperator, reisagent Organisaties binnen de reisindustrie: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nationaal</li><li>• Internationaal</li></ul>	Soorten, taak, werking en activiteiten toelichten



<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.	BC 058	Toeristische troeven van <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlaanderen</li> <li>• Wallonië</li> <li>• Brussels hoofdstedelijk Gewest</li> </ul> Toerisme in cijfers in België Structuur van toerisme in Vlaanderen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doel</li> <li>• Werking</li> <li>• Taken</li> <li>• Publicaties</li> </ul> Werking van een dienst voor toerisme	Hierbij kan de website van Toerisme Vlaanderen goed gebruikt worden.
van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.	BC 013	Reisdocumenten en praktische informatie i.v.m.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheepvaart</li> <li>• Spoorwegen</li> <li>• Autocar</li> <li>• Eigen wagen</li> <li>• Huurwagen</li> <li>• Luchtvaart</li> </ul>	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 014	Soorten verblijfsmogelijkheden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel</li> <li>• Bed en breakfast</li> <li>• Camping</li> <li>• ...</li> </ul> Reservatiemogelijkheden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Via reisbureau</li> <li>• Via internet (bijv. bookingsite)</li> <li>• Telefonisch</li> <li>• ...</li> </ul>	Analyse van brochures en internetsites

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.	BC 019	Belangrijkste toeristische bezienswaardigheden per bestemming	
een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.	BC 020	Opmaak van een steekkaart van een toeristische bestemming: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situering</li> <li>• Bereikbaarheid</li> <li>• Technische reisgegevens</li> <li>• Sociaal leven, omgangsvormen</li> <li>• Accommodatievormen</li> <li>• Lokaal transport</li> <li>• Klantenprofiel</li> <li>• Toeristisch aanbod</li> <li>• Producten op de Belgische markt</li> <li>• Info m.b.t. de munteenheid, de wisselkoers en waar je geld mag / kan wisselen (regelgeving m.b.t. in- en uitvoer van geld)</li> </ul>	Aan de hand van reisgidsen, brochures, websites vaktijdschriften, catalogi, sales guides, ...
voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.	BC 021	Mogelijkheden van duurzaam toerisme, bijv. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecotoerisme</li> <li>• Fairtrade</li> </ul>	
verschillende vormen van recreatie toelichten.	BC 022	Begrip recreatie Vormen van recreatie, bijv. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natuurtoerisme</li> <li>• Cultuurtoerisme</li> <li>• Strandtoerisme</li> <li>• Sporttoerisme</li> </ul> Voorbeelden in binnen- en buitenland	

## 12.4 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

## 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> <b>De cursisten kunnen</b>	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 055  BC 011	Interne en externe communicatie: <ul style="list-style-type: none"><li>• begroeten</li><li>• verwelkomen</li><li>• vragen zich te identificeren</li><li>• doorverwijzen</li><li>• vragen om te wachten</li><li>• de weg wijzen</li><li>• informatie geven</li><li>• afspraken maken</li><li>• informatiebijeenkomsten organiseren</li><li>• bemiddelen bij en oplossen van problemen</li><li>• reservaties maken</li></ul>	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen (bijvoorbeeld bij het onthaal op de luchthaven, tijdens de transfert naar het hotel, ...)</li><li>• gasten begroeten, namen opzoeken op lijsten</li><li>• de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) dat de gasten naar het hotel brengt.</li></ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• reservaties wijzigen of annuleren</li> <li>• rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren)</li> <li>• documenten invullen bij verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plattegronden</li> <li>• verschillende vervoersmiddelen</li> <li>• uitleg geven over het informatiepakket</li> <li>• afspraken maken (planning maken, tijd en plaats weergeven)</li> <li>• begrijpen van een probleem (ziekte, klacht, ...)</li> <li>• oplossen van probleem (geruststellen, verontschuldigen, praktische problemen op hotel bespreken, ...)</li> </ul>
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 030	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wegwijs maken in het hotel</li> <li>• bezienswaardigheden bespreken</li> <li>• verkoopsgesprek voeren</li> </ul>	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accommodatie, faciliteiten hotel bespreken</li> <li>• soorten toerisme benoemen</li> <li>• info geven: gebruiken, regels, procedures, openingsuren, bezienswaardigheden, prijzen, uurregelingen, ... bespreken</li> <li>• verkoopsgesprek voeren om pakketten en/of excursies te verkopen</li> <li>• prijzen en tarieven uitleggen</li> <li>• verschillende betaalmogelijkheden bespreken</li> </ul>
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 031	Zakelijke documenten aan de hand van bouwstenen en voorbeelden samenstellen	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welkomstbrief schrijven</li> <li>• info over bezienswaardigheden, excursies, ...</li> </ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
			gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 035	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie verzamelen in de vreemde taal over de bestemming</li> <li>• informatie catalogeren en bewerken tot praktisch bruikbaar werkinstrument</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestemming in kernwoorden omschrijven</li> <li>• praktische info opzoeken (ligging, bereikbaarheid, klimaat, munt, uurverschil, gezondheidsvoorschriften, plaatselijke gebruiken, godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)</li> </ul>
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• starten en afsluiten</li> <li>• oproepen filteren</li> <li>• een oproeper doorverbinden</li> <li>• telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• een inlichting vragen</li> <li>• een afspraak maken</li> <li>• reserveren</li> <li>• gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• op een antwoordapparaat een bericht begrijpen en / of inspreken</li> </ul>	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:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
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: 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> <b>De cursisten kunnen</b>	BC ED <b>U</b>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren. eenvoudige boodschappen afhandelen.	BC 055  BC 011	Interne en externe communicatie: <ul style="list-style-type: none"><li>• begroeten</li><li>• verwelkomen</li><li>• vragen zich te identificeren</li><li>• doorverwijzen</li><li>• vragen om te wachten</li><li>• de weg wijzen</li><li>• informatie geven</li><li>• afspraken maken</li><li>• informatiebijeenkomsten organiseren</li><li>• bemiddelen bij en oplossen van problemen</li><li>• reservaties maken</li></ul>	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• zichzelf, collega's, medewerkers en het bedrijf voorstellen (bijvoorbeeld bij het onthaal op de luchthaven, tijdens de transfert naar het hotel, ...)</li><li>• gasten begroeten, namen opzoeken op lijsten</li><li>• de weg wijzen naar het vervoermiddel (bus, shuttle, taxi, ...) dat de gasten naar het hotel brengt.</li></ul>

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• reservaties wijzigen of annuleren</li> <li>• rapporten opmaken (feiten, opmerkingen, klachten, gebeurtenissen weergeven en rapporteren)</li> <li>• documenten invullen bij verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plattegronden</li> <li>• verschillende vervoersmiddelen</li> <li>• uitleg geven over het informatiepakket</li> <li>• afspraken maken (planning maken, tijd en plaats weergeven)</li> <li>• begrijpen van een probleem (ziekte, klacht, ...)</li> <li>• oplossen van probleem (geruststellen, verontschuldigen, praktische problemen op hotel bespreken, ...)</li> </ul>
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 030	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wegwijs maken in het hotel</li> <li>• bezienswaardigheden bespreken</li> <li>• verkoopsgesprek voeren</li> </ul>	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accommodatie, faciliteiten hotel bespreken</li> <li>• soorten toerisme benoemen</li> <li>• info geven: gebruiken, regels, procedures, openingsuren, bezienswaardigheden, prijzen, uurregelingen, ... bespreken</li> <li>• verkoopsgesprek voeren om pakketten en/of excursies te verkopen</li> <li>• prijzen en tarieven uitleggen</li> <li>• verschillende betaalmogelijkheden bespreken</li> </ul>
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	BC 031	Zakelijke documenten aan de hand van bouwstenen en voorbeelden samenstellen	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• welkomstbrief schrijven</li> <li>• info over bezienswaardigheden, excursies, ...</li> </ul>



<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
			gestructureerd weergeven (praktische info doorgeven)
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	BC 035	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie verzamelen in de vreemde taal over de bestemming</li> <li>• informatie catalogeren en bewerken tot praktisch bruikbaar werkinstrument</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestemming in kernwoorden omschrijven</li> <li>• praktische info opzoeken (ligging, bereikbaarheid, klimaat, munt, uurverschil, gezondheidsvoorschriften, plaatselijke gebruiken, godsdienst, praktische gegevens dokters, ambassade, consulaat, ...)</li> </ul>
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	BC 010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• starten en afsluiten</li> <li>• oproepen filteren</li> <li>• een oproeper doorverbinden</li> <li>• telefoonnummers noteren en doorgeven</li> <li>• een inlichting vragen</li> <li>• een afspraak maken</li> <li>• reserveren</li> <li>• gespelde namen begrijpen en namen spellen</li> <li>• op een antwoordapparaat een bericht begrijpen en / of inspreken</li> </ul>	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.	SV11
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

---

## 15 MODULE: ONTHAAL EN BEGELEIDING OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING (M TO 004 – 40 LESTIJDEN)

---

### 15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist gasten onthalen en begeleiden op de toeristische bestemming, rekening houdend met hun specifieke achtergrond, vragen en problemen.

### 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> <b>De cursisten kunnen</b>	BC ED <b>U</b>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
met diverse culturen en doelgroepen omgaan.	BC 036	Omgangsvormen en etiquette in andere culturen (klant en bestemming)	Bijvoorbeeld: siesta, eetcultuur, godsdienst (ramadan), kledingvoorschriften, ... voor toeristen
de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen.	BC 053	Algemene omgangsvormen en etiquette, bijv. <ul style="list-style-type: none"><li>• Tafeletiquette</li><li>• Kledingetiquette</li><li>• Religieuze etiquette</li><li>• Begroetingsvormen</li></ul> Omgangsvormen en etiquette: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zich aanpassen aan klant</li><li>• Zich aanpassen aan bestemming</li></ul>	
de gast op een aangepaste manier ontvangen.	BC 015	Waarnemen en interpreteren van gedrag van klanten Onthaal op de bestemming	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
de gast op een gepaste manier begeleiden.	BC 016	Verschil tussen groepen en individuen Groepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepsdynamica</li> <li>• Structuur van de groep</li> </ul> Soorten gasten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinderen, jongeren, ouderen</li> <li>• Mensen met functiebeperkingen</li> <li>• ...</li> </ul>	
gepast op klachten en problemen reageren.	BC 037	Fundamentele en nepklachten onderscheiden Assertief versus agressief gedrag	
eigen gedrag i.f.v. klachten evalueren.	BC 038	Zelfreflectie bij klachten	Theoretische benadering van de verschillende touroperators en daarna inoefenen door rollenspel, spreekoefening, checklist
onzekere gasten opvangen en geruiststellen.	BC 017		Theoretische benadering van de verschillende touroperators en daarna inoefenen door rollenspel
gepast op emotionele en stresssituaties reageren.	BC 039	Emotionele of stresssituaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overboekingen</li> <li>• Vertragingen of annulaties</li> <li>• Ziekte of overlijden</li> <li>• ...</li> </ul>	Theoretische benadering van de verschillende touroperators en daarna inoefenen door rollenspel
de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.	BC 040	Deontologische principes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gelijke behandeling</li> <li>• Discretie</li> <li>• ...</li> </ul>	Theoretische benadering van de verschillende touroperators en uitwerking aan de hand van oefeningen: schetsen van verschillende situaties

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
gasten onthalen aan de luchthaven en naar het verblijf begeleiden.	BC 018	Onthaaltechnieken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwelkoming</li> <li>• Begroeting</li> <li>• Meeting on the bus</li> </ul> Mogelijke problemen bij onthaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagageproblemen</li> <li>• No show</li> </ul>	Rollenspelen  Lost & found
inschatten of medische of andere hulp moet worden ingeroepen.	BC 041	Procedure noodsituaties: klant in nood	Theoretische benadering van de verschillende touroperators en daarna inoefenen door rollenspel
reageren bij ongeval of noodsituatie.	BC 063		

#### 15.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk ook in moeilijke arbeidsomstandigheden	SV21
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor opbrengen en er tactvol mee omgaan	SV11
Problemen onderkennen en oplossen	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken	SV35

---

## 16 MODULE: INFORMATIE EN VERKOOP OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING (M TO 005 – 40 LESTIJDEN)

---

### 16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist gasten informeren en adviseren binnen de commerciële objectieven van de toeristische organisatie.

### 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

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
informatiebijeenkomsten houden.	BC 023	Opstellen van een infobijeenkomst	Theoretische benadering van de verschillende touroperators, opstellen van een infomeeting (oefening): bv. locatie, tijd, opbouw van het gesprek, ...
gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod informeren.	BC 024	Eigenschappen van een goede verkoper Toeristisch product van de touroperator op de bestemming:	Theorie verkoopgesprek (managing the sales)
gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod adviseren.	BC 025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excursies</li><li>• Huurwagens</li></ul>	Theoretische benadering van de verschillende touroperators.
een eenvoudig verkoopgesprek voeren.	BC 026	Verkoopargumenten en -strategieën	Een infomeeting en verkoop organiseren, voorbereiden, uitvoeren t.o.v. medecursisten
binnen de commerciële doelen van de organisatie handelen.	BC 027	Belang van de verkoop van toeristische producten	
verkooptransacties op een correcte manier afhandelen.	BC 028	Ontvangen van commissies bij excursies en huurwagens Administratieve afhandeling van de verkoop	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de actuele ontwikkelingen binnen de organisatie vertalen naar de eigen werkzaamheden.	BC 032	Actualiteit i.f.v. job, touroperator, bestemming, ...	Nieuws en media volgen
aan de hand van een methodiek het aanbod van een touroperator analyseren.	BC 033	Methodieken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De toeristische steekkaart</li> <li>• Analyse van toeristisch aanbod</li> </ul>	Laat de cursisten zelf een steekkaart maken, al dan niet digitaal (presentatiesoftware).

## 16.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop diensten gekocht en verkocht worden	SV05
Loyauteit	Blijk geven van sterke betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die gelden	SV20

---

## 17 MODULE: ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING (M TO 006 – 40 LESTIJDEN)

---

### 17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist op de toeristische bestemming courante administratieve en logistieke taken afhandelen.

### 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

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen. binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een host/hostess op een toeristische bestemming, de dagelijkse routinetaken afhandelen.	BC 012 BC 059	Planning en afhandeling van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Transfers</li><li>• Infomeetings</li><li>• Hotelbezoeken</li></ul>	
de werkomgeving ordelijk houden.	BC 060	Orde en netheid op bureau, auto, infohoek hotels, infomap	
eigen werk evalueren.	BC 042	Evaluatie infomeetings Verkoopevaluatie	
post behandelen.	BC 043	Correspondentie van de touroperator en van de lokale leveranciers	
met klassegmenten werken.	BC 044	Klassegmenten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Van papieren informatie</li><li>• Van digitale informatie</li></ul>	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	BC 045	Eenvoudige administratieve en logistieke taken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Info-enveloppes voor de klanten klaarmaken</li> <li>• Afrekening van excursies indienen</li> <li>• Evaluatieformulier infomeetings opstellen</li> <li>• Verkoopevaluatie per week opmaken</li> <li>• Uitprinten passagierslijsten en bustransfers</li> </ul>	
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	BC 046	Vorbereiding van een teammeeting Vorbereiding van een infomeeting	Locatie, tijd, materiaal: digitale presentatie of infomap
gegevens overbrengen en registreren. contacten onderhouden met collega's, bezoekers, hoteluitbaters, plaatselijke instanties, (derden)... voor de afstemming van de werkzaamheden en informatie.	BC 047 BC 054	Rapportering Contacten in verband met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservaties</li> <li>• Aankomsten</li> <li>• Transfers</li> <li>• Klachten en problemen</li> </ul>	
informatie en documentatie verzamelen en up to date houden i.v.m. de toeristische bestemming en de praktische aangelegenheden.	BC 034		Leg de link met de module Informatie en verkoop op een toeristische bestemming.
reserveringen voor de klanten maken via de geëigende kanalen. met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.	BC 029 BC 051	Reserveringen via het eigen computersysteem van de touroperator	Wijs op de verschillende computersystemen naargelang de touroperator. Hou er rekening mee dat niet alle touroperators hun systemen vrijgeven. Leg de link met module Werkplekieren.
anticiperen op gevaarsituaties.	BC 061	Mogelijke gevaarsituaties:	
preventief toezien op de veiligheid en integriteit van de bezoekers en van de collega's.	BC 062	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politieke ontwikkelingen</li> <li>• Natuurrampen</li> <li>• Klimatologische omstandigheden</li> </ul>	



<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren. met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken. met de meest courante rekenbladsoftware werken. met de meest courante internetsoftware werken.	BC 052 BC 048 BC 049 BC 050	E-mail Tekstverwerking: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Steekkaart</li> <li>• Brieven</li> </ul> Rekenblad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaak van lijsten</li> <li>• Gebruik van eenvoudige formules</li> </ul> Internetsoftware: zoekmachines	Laat de cursisten officiële websites, toeristische diensten van de bestemming, ... opzoeken.

#### 17.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Flexibiliteit	In staat zijn zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, ondermeer middelen, doelen, mensen en procedures	SV12
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken	SV35
Problemen onderkennen en oplossen	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.	SV 23

---

## 18 MODULE: WERKPLEKLEREN VOOR EEN HOST/HOSTESS OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING (M TO 007 – 80 LESTIJDEN)

---

### 18.1 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>.

### 18.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules

- “*Inleiding in de toeristische sector*”
- “*Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming*”
- “*Informatie en verkoop op een toeristische bestemming*” en
- “*Administratieve organisatie op een toeristische bestemming*”

of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules 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> <b>De cursisten kunnen</b>	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een host/hostess op een toeristische bestemming, de dagelijkse routinetaken afhandelen.	BC 059	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.

## 18.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

---

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13
Loyauteit	Blijk geven van sterke 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
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

---

## 19 UITBREIDINGSMODULE: GASTHEER/GASTVROUW: VOORBEREIDING EN PROMOTIE ANIMATIE (UM TO 008 – 60 LESTIJDEN)

---

### 19.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze uitbreidingsmodule leert de cursist animatieactiviteiten voorbereiden en promoten.

### 19.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist beschikt over het certificaat van de opleiding

- **Host/hostess op een toeristische bestemming**

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

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
een gevarieerd activiteitenprogramma opstellen.	BC 086	Variatiemogelijkheden in animatie-activiteiten	Attendeer op de nood aan variatie in het activiteiten aanbod (spel, sport, cultuur, ...)

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
inventariseren welke voorbereidingen getroffen moeten worden al dan niet in overleg met het team. zich informeren omtrent bereikbaarheid, veiligheidsvoorzieningen en hiervoor actie ondernemen. lokalen en materialen tijdig reserveren. reserveringen voor recreatieve activiteiten en/of materialen maken. alle voorzieningen klaarzetten. de werking en de veiligheid van de voorzieningen controleren. risico's en gevolgen voor milieu inschatten. gepaste maatregelen nemen om de veiligheid te garanderen. een checklist opmaken. een checklist opvolgen.	BC 064 BC 065  BC 066  BC 072  BC 067 BC 068 BC 084 BC 085 BC 077 BC 078	Vorbereidingen op het vlak van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistiek</li> <li>• Inbreng van derden</li> </ul>	Laat de cursisten concrete animatie-activiteiten uitwerken, bijv. een spelprogramma, een quiz, een zoektocht, een degustatie, een natuur- of cultuurwandeling,.... Het is zinvol om deze module te combineren met de module " <i>Gastheer/gastvrouw: uitvoering en begeleiding animatie</i> ".  Het opmaken van checklists, deelnemerslijsten kan gebeuren aan de hand van rekenbladsoftware.
al dan niet met het team activiteiten inoefenen. elementaire creatieve, muzische, sportieve en podiumvaardigheden ontwikkelen. teamgericht werken.	BC 069 BC 070  BC 087		
aankondigingen van activiteiten aantrekkelijk voorstellen. activiteiten promoten.	BC 075 BC 076	Promotie-instrumenten	
deelnemerslijsten opstellen. deelnemerslijsten bijhouden.	BC 073 BC 074		
organisatiegebonden informatie verstrekken.	BC 071	Informatie i.v.m. organisatorische aspecten van de activiteit	
geld ontvangen. betalingen registreren.	BC 079 BC 080		

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
recreatieve diensten en producten in samenspraak met leidinggevenden aankopen. recreatieve diensten en producten verhuren. recreatieve diensten en producten verkopen.	BC 081 BC 082 BC 083		

#### 19.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

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

## 20 UITBREIDINGSMODULE: GASTHEER/GASTVROUW: UITVOERING EN BEGELEIDING ANIMATIE (UM TO 009 – 60 LESTIJDEN)

### 20.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze uitbreidingsmodule leert de cursist animatieactiviteiten uitvoeren en begeleiden.

### 20.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het certificaat van de opleiding

- **Host/hostess op een toeristische bestemming**

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 (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
animatieactiviteiten en shows verzorgen.	BC 088	Uitvoering en begeleiding van activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes van groepsdynamiek</li> <li>• Verschillen in doelgroepen</li> <li>• Toepassen van sociale vaardigheden</li> <li>• Kennis en toepassen van spelregels en gebruik van spelmateriaal</li> <li>• Kennis van het vrijetijdsaanbod op de bestemming</li> </ul>	Laat de cursisten concrete animatie-activiteiten uitvoeren, bijv. een spelprogramma, een quiz, een zoektocht, een degustatie, een natuur- of cultuurwandeling,....  Het is zinvol deze module in combinatie met de module " <i>Gastheer/gastvrouw: voorbereiding en promotie animatie</i> " te organiseren.
interactief met de recreanten omgaan.	BC 089		
op de reacties van het publiek anticiperen.	BC 090		
teamgericht werken.	BC 087		
aan de collega's tijdens een uitvoering assistentie verlenen.	BC 091		
technische hulpmiddelen bij animatieactiviteiten bedienen.	BC 092		
activiteiten demonstreren.	BC 093		
activiteiten uitleggen.	BC 094		
aan de gasten instructies geven.	BC 095		

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
gasten motiveren.	BC 096		
de aandacht over alle gasten verdelen.	BC 097		
leiding geven.	BC 098		
de gast op een aangepaste manier ontvangen.	BC 099		
de gast op een gepaste manier begeleiden.	BC 100		
met diverse culturen en doelgroepen rekening houden.	BC 101		
op de verschillende gedragingen van de gasten gepast reageren.	BC 102		
problemen/klachten opvangen.	BC 103		
problemen/klachten oplossen of doorgeven.	BC 104		

## 20.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
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 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

## 21.4 INFORMATIE EN VERKOOP OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING

---

**LENTE, Guus van**, *Groepen leiden en begeleiden*. Het Spectrum, 1991

**ROANE Susan**, *Mag ik me even voorstellen? Technieken en handige tips om gemakkelijker contact te leggen en voor een zelfverzekerd optreden in gezelschap*. Uitgeverij M&P-Weert, 1994

**VAN DER MEIDEN, A.**, *Public relations, een kennismaking*, Muiderberg, Coutinho, 1993.

## 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](http://www.brusselsairlines.be)

[www.iata.org](http://www.iata.org)

[www.amadeus.net](http://www.amadeus.net)

### Touroperators:

[www.thomascook.be](http://www.thomascook.be)

[www.jetair.be](http://www.jetair.be)

[www.vacansoleil.be](http://www.vacansoleil.be)

### Beroepsfederaties en officiële instanties :

[www.vvr.be](http://www.vvr.be)

[www.fbaa.be](http://www.fbaa.be)

[www.abto.be](http://www.abto.be)

[www.toerismevlaanderen.be](http://www.toerismevlaanderen.be)

[www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)

[www.diplobel.be](http://www.diplobel.be)

[www.itg.be](http://www.itg.be)

### Reisverzekeringen:

[www.mondialassistance.be](http://www.mondialassistance.be)

[www.europese.be](http://www.europese.be)

### Varia :

<http://www.youtube.com/watch?v=pchlszMvOp8> A day in the life of a travel rep.

[www.Wikipedia.com](http://www.Wikipedia.com) (Engelse versie) -- onderwerpen : Hotels, Tourism

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