

# Leerplan

OPLEIDING

**Host**

Modulair

Studiegebied

**TOERISME**

Goedkeuringscode: VWO-2025-2731-Netoverschrijdende leerplannen  
secundair volwassenonderwijs-adv-V27 Indieningsdatum: 31 mei 2025

## VISIE OP HET LEERPLAN

Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel [host](#) (goedkeuringsdatum B.VI.R. van 25/04/2025 - B.S. 15/05/2025)

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een **geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes**.

Leerplannen gaan steeds uit van de professionaliteit van de leraar en het eigenaarschap van het centrum en van het lerarenteam. Ze bieden voldoende ruimte voor eigen inhoudelijke keuzes en een eigen agogisch-didactische aanpak van de leraar, het lerarenteam en het centrum.

## MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Voor deze opleiding dienen de leeromgeving alsook de overige materiële vereisten (gereedschappen, machines, uitrusting e.d.) steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, ergonomie en milieu.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Het centrum zal desgevallend aan de cursist laten weten welke specifieke uitrusting en materialen de cursist moet meebrengen.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepaste leeromgeving.

### Algemeen

---

- Actuele en accurate ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken, o.a. projectiemogelijkheid
- Een internetverbinding met een aanvaardbare snelheid
- Toepassen van de codex Welzijn op het werk

### Specifieke uitrusting en materialen

---

Onderstaande uitrusting, materialen en benodigdheden dienen beschikbaar te zijn in het centrum en/of op de werkplek en/of stageplaats, al naargelang de plaats waar de leerplandoelen van de desbetreffende module(s) worden verworven:

- Kantoorsoftware
- Specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector
- EHBO-materiaal (minstens ontsmettings-, verband- en reanimatiemateriaal)

# Host

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Host leert men bezoekers van beurzen, evenementen ... adviseren en begeleiden en het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen faciliteren teneinde het bezoek te optimaliseren.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

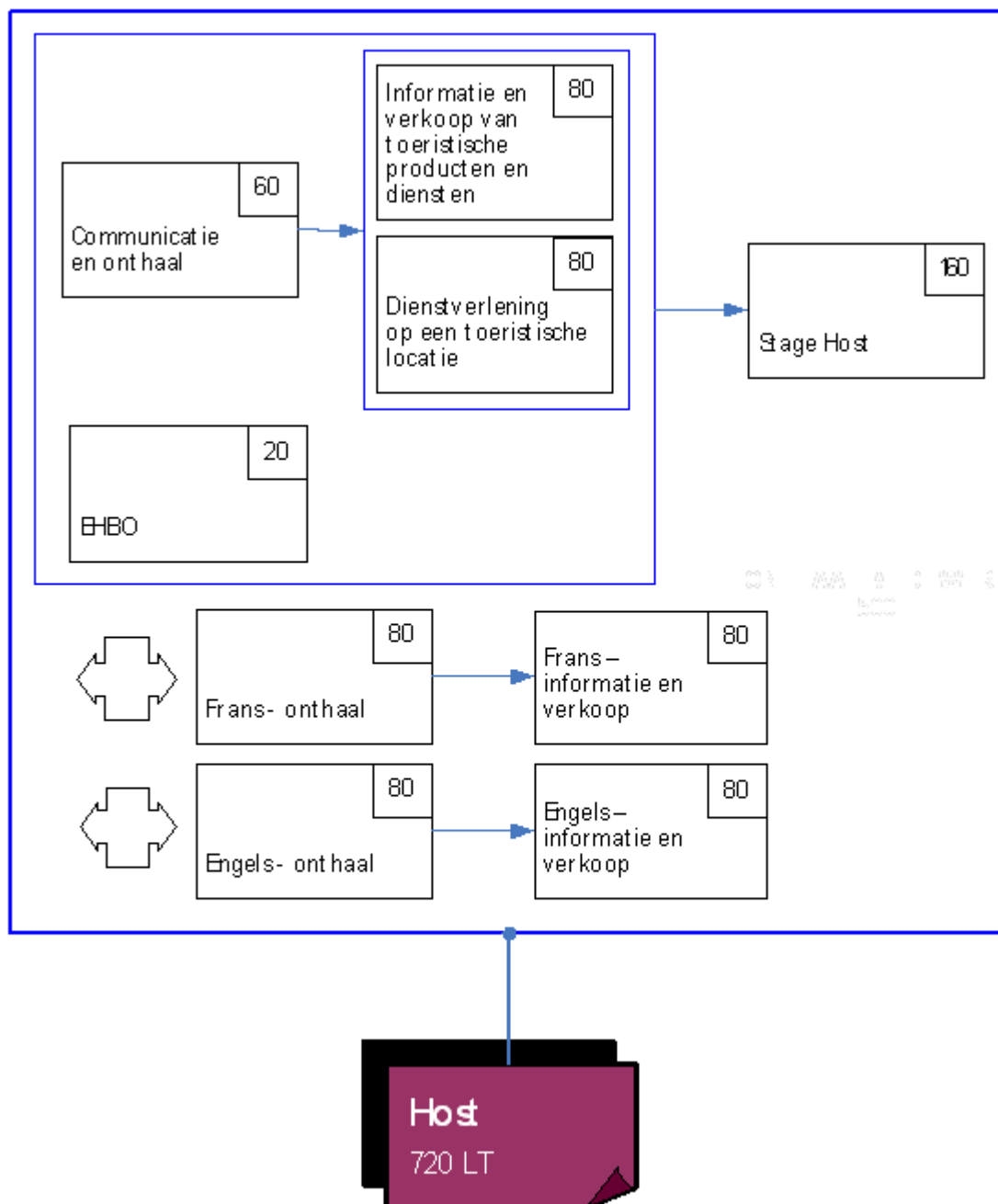
De opleiding Host heeft een aantal gemeenschappelijke modules met de opleiding Onthaalmedewerker in het studiegebied Toerisme, met name de modules

- Communicatie en onthaal
- Frans – onthaal
- Engels – onthaal

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Host](#) [ 2020 ]  
BK-0384-2

|                                                                |        |          |
|----------------------------------------------------------------|--------|----------|
| – Communicatie en onthaal                                      | 60 Lt  | M TOG101 |
| – Frans - onthaal                                              | 80 Lt  | M TOG102 |
| – Engels - onthaal                                             | 80 Lt  | M TOG103 |
| – EHBO                                                         | 20 Lt  | M HHC012 |
| – Informatie en verkoop van toeristische producten en diensten | 80 Lt  | M TO 108 |
| – Dienstverlening op een toeristische locatie                  | 80 Lt  | M TO 109 |
| – Frans – informatie en verkoop                                | 80 Lt  | M TO 110 |
| – Engels – informatie en verkoop                               | 80 Lt  | M TO 111 |
| – Stage Host                                                   | 160 Lt | M TO 112 |



## CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Host en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 4 van Host.

## OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **720** lestijden.

## DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende Algemene Vorming tot het diploma secundair onderwijs.

## ATTESTEN EN VOORWAARDEN

### TOELATINGSVOORWAARDEN

Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs  
[Decreet volwassenenonderwijs](#)

### INSTAPVEREISTEN

#### GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

#### PIJLEN TUSSEN MODULES



De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

#### INSTAPVEREISTEN VOOR DE MODULE



De cursist beschikt over deelcertificaten van een aantal modules uit het studiegebied Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2:

- Voor Frans – onthaal: de cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules Frans Breakthrough mondeling en Frans Breakthrough schriftelijk;
- Voor Engels – onthaal: de cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules Engels Breakthrough mondeling en Engels Breakthrough schriftelijk;

of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

De modules bevatten de leerplandoelstellingen. Het realiseren van de **leerplandoelstellingen** bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- De **code** in de eerste kolom verwijst naar de code opgenomen in het goedgekeurde opleidingsprofiel (OP).

De code in het OP verwijst op zijn beurt naar de code van de erkende beroepskwalificatie (BK) waar de formulering van de competentie in het OP is van afgeleid. Zo wordt op een transparante manier aangegeven hoe de competenties van de BK herkenbaar in het opleidingsprofiel – en bijgevolg ook in dit leerplan – zijn opgenomen.

Opmerking: om onderwijskundige redenen (o.a. modulaire opbouw, gemeenschappelijke modules,...) kan een OP ook competenties bevatten die zijn afgeleid van andere referentiekaders:

- competenties afkomstig uit een andere (verwante) erkende beroepskwalificatie: de code bevat in dat geval achtereenvolgens: nummer BK, versie BK en nummer van de competentie in deze BK
- competenties die vanuit agogisch-didactisch oogpunt noodzakelijk zijn om de beroepskwalificatie kwaliteitsvol te kunnen realiseren binnen de context van het secundair volwassenenonderwijs: deze codes worden aangeduid met een cursief genoteerd nummer dat volgt op de nummering van de competenties uit de gelijknamige BK.

**Ongeacht het referentiekader waar de competenties van het OP zijn van afgeleid, zijn alle competenties uit het opleidingsprofiel door de cursisten te bereiken leerplandoelstellingen en dienen ze ook geëvalueerd te worden.**

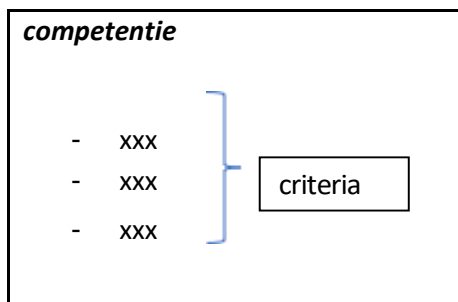
**Daarnaast biedt het leerplan ruimte om binnen de voorziene tijd zoals bepaald door de Vlaamse Regering, de leerplandoelen verder uit te diepen of te verbreden.**

- In de tweede kolom staan de **competenties** zoals geformuleerd in het goedgekeurde opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

De competenties

- zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
- bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
- bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

Voorbeeld:



De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

# Modules

## MODULE COMMUNICATIE EN ONTHAAL

### SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten op een professionele en klantvriendelijke manier onthalen. Men leert ook bezoekers of gasten doorverwijzen naar het toeristisch-recreatief en toeristisch-cultureel aanbod in de regio.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aanbod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR                | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>BK<br>0390-2 | <i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Verwelkomt de bezoeker/de gast</li><li>– Identificeert de bezoeker/de gast</li><li>– Registreert de bezoeker/de gast</li><li>– Overhandigt een toegangsbewijs (indien van toepassing)</li><li>– Kondigt de bezoeker/de gast aan</li><li>– Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast</li><li>– Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast</li><li>– Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li><li>– Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie</li><li>– Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg</li><li>– Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten</li><li>– Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord</li><li>– Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie</li><li>– Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten</li><li>– Maakt duidelijke afspraken</li><li>– Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers</li><li>– Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Basiskennis van assertiviteitstechnieken</li><li>- Kennis van regels voor het onthaal</li><li>- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li><li>- Kennis van informatiebronnen m.b.t. het toeristisch recreatief en toeristisch cultureel aanbod in de regio</li><li>- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li><li>- Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken</li><li>- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten</li><li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li></ul> |
| 6<br>BK<br>0390-2 | <i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Laat de bezoeker uitpraten</li><li>– Analyseert de situatie</li><li>– Stelt vragen ter verduidelijking</li><li>– Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker</li><li>– Zorgt voor een passende opvolging</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Basiskennis van assertiviteitstechnieken</li><li>- Kennis van regels voor het onthaal</li><li>- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7<br>BK<br>0390-2         | <i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/de gast</li> <li>- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>- Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...</li> <li>- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en)</li> <li>- Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li> <li>- Kennis van informatiebronnen m.b.t. het toeristisch recreatief en toeristisch cultureel aanbod in de regio</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>                                                                                                                |
| 12<br>BK<br>0390-2        | <i>Ontvangt klachten en geeft ze door</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrijpt en informeert de bezoeker/de gast</li> <li>- Luistert actief naar de bezoeker/de gast</li> <li>- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.</li> <li>- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke</li> <li>- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li> <li>- Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>- Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 10                        | <i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Be vraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften</li> <li>- Overhandigt de voorziene attentie(s)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11<br>+ 4<br>BK<br>0390-2 | <i>Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)</li> <li>- Houdt een adressenbestand bij</li> <li>- Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid</li> <li>- Registreert bezoekerscijfers/gegevens</li> <li>- Handelt, indien van toepassing, betalingen af</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van kantoorsoftware</li> <li>- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li> <li>- Kennis van schriftelijke communicatietechnieken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                             |  |
|--|-------------------------------------------------------------|--|
|  | - Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren |  |
|--|-------------------------------------------------------------|--|

## MODULE EHBO

### SITUERING

In deze module leert de cursist EHBO toepassen en omgaan met noodsituaties.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | <p><i>Voert EHBO bij noodsituaties uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkent levensbedreigende situaties en grijpt in conform de voorgeschreven procedure</li> <li>- Zorgt voor de veiligheid van de persoon in nood</li> <li>- Alarmeert interne verantwoordelijken of externe hulpdiensten volgens de ernst en toestand van de persoon in nood</li> <li>- Past de noodzakelijke eerste hulp toe</li> <li>- Voert BLS (basic life support) met en zonder AED (automatische externe defibrillator) uit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van EHBO (eerste zorgen bij bloedingen, verwondingen, verstikking, vergiftiging, insectenbeten,...)</li> <li>- Kennis van BLS en AED</li> </ul> |

**SITUERING**

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten in het Frans onthalen, informeren en doorverwijzen, vooral mondeling en beperkt schriftelijk. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket in een toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele context.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR                | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>BK<br>0390-2 | <p><i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verwelkomt de bezoeker/de gast</li> <li>– Identificeert de bezoeker/de gast</li> <li>– Registreert de bezoeker/de gast</li> <li>– Kondigt de bezoeker/de gast aan</li> <li>– Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast</li> <li>– Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast</li> <li>– Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>– Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie</li> <li>– Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten</li> <li>– Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord</li> <li>– Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie</li> <li>– Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten</li> <li>– Maakt duidelijke afspraken</li> <li>– Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers</li> <li>– Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 6<br>BK<br>0390-2 | <p><i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Laat de bezoeker uitpraten</li> <li>– Analyseert de situatie</li> <li>– Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>– Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker</li> <li>– Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en</li> </ul>                                                                                                                                                      |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>7<br/>BK<br/>0390-2</p>  | <p><i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>- Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...</li> <li>- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en)</li> <li>- Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| <p>12<br/>BK<br/>0390-2</p> | <p><i>Ontvangt klachten en geeft ze door in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrijpt en informeert de bezoeker</li> <li>- Luistert actief naar de bezoeker</li> <li>- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.</li> <li>- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke</li> <li>- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| <p>10</p>                   | <p><i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bevraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften</li> <li>- Overhandigt de voorziene attentie(s)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en</li> </ul>                                                                                                                                                      |

|  |  |                                                                                                                                          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | gebeurtenissen die optreden op het werk)<br>- Kennis van regels voor onthaal<br>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

## SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten in het Engels onthalen, informeren en doorverwijzen, vooral mondeling en beperkt schriftelijk. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket in een toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele context.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR                | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5<br>BK<br>0390-2 | <p><i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten in het Engels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verwelkomt de bezoeker/de gast</li> <li>– Identificeert de bezoeker/de gast</li> <li>– Registreert de bezoeker/de gast</li> <li>– Kondigt de bezoeker/de gast aan</li> <li>– Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast</li> <li>– Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast</li> <li>– Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>– Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie</li> <li>– Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten</li> <li>– Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord</li> <li>– Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie</li> <li>– Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten</li> <li>– Maakt duidelijke afspraken</li> <li>– Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers</li> <li>– Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 6<br>BK<br>0390-2 | <p><i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast in het Engels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Laat de bezoeker uitpraten</li> <li>– Analyseert de situatie</li> <li>– Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>– Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker</li> <li>– Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> </ul>                                                                   |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>7</b><br>BK<br>0390-2  | <i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats in het Engels</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>- Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...</li> <li>- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en)</li> <li>- Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>            |
| <b>12</b><br>BK<br>0390-2 | <i>Ontvangt klachten en geeft ze door in het Engels</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Begrijpt en informeert de bezoeker</li> <li>- Luistert actief naar de bezoeker</li> <li>- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door.</li> <li>- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke</li> <li>- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>-</li> </ul> |
| <b>10</b>                 | <i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast in het Engels</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Be vraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften</li> <li>- Overhandigt de voorziene attentie(s)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>- Kennis van regels voor onthaal</li> </ul>                                                                              |

|  |  |                                                          |
|--|--|----------------------------------------------------------|
|  |  | - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid |
|--|--|----------------------------------------------------------|

## MODULE INFORMATIE EN VERKOOP VAN TOERISTISCHE PRODUCTEN

### SITUERING

In deze module verwerft de cursist de nodige kennis van toeristische producten (sport, natuur, musea, architectuur, cultuur, gastronomie, shopping, activiteiten, attracties,...). De cursist leert deze producten afstemmen op de verschillende types van klanten. De cursist leert advies te geven over de toeristische producten en ze te verkopen aan verschillende types van klanten.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | <p><i>Richt de onthaalruimte in</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Stelt de voorwerpen volgens bepaalde thema's en verkoopdoelstellingen ten toon</li> <li>– Plaatst decoraties</li> <li>– Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage</li> <li>– Plaatst brochures en reclame op een zichtbare plaats voor de klant</li> <li>– Verandert de opstelling van de voorwerpen rekening houdend met tijdstip en situatie</li> <li>– Houdt de voorraad promotiemateriaal of attenties op peil</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers,...)</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van verkooptechnieken</li> </ul>                                                        |
| 1  | <p><i>Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontvangt, registreert en kondigt, indien nodig, de bezoekers aan</li> <li>- Vervult de nodige (administratieve) formaliteiten</li> <li>- Verzorgt taal en houding in contact met bezoekers volgens de richtlijnen</li> <li>- Communiqueert zakelijk</li> <li>- Hanteert de gewenste taal</li> <li>- Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen</li> <li>- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding</li> <li>- Helpt bij praktische problemen of vragen</li> <li>- Verwijst, indien nodig, de bezoekers door</li> <li>-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van typologie van toeristen</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul>              |
| 2  | <p><i>Adviseert de bezoekers over diensten/producten op beurzen, evenementen, ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herkent verschillende types van bezoekers en hun gewoontes</li> <li>- Analyseert de diensten/producten</li> <li>- Stemt het advies af op het type bezoekers</li> <li>- Blijft neutraal en objectief bij het maken van aanbevelingen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van typologie van toeristen</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Kennis van kenmerken van toeristische producten</li> </ul> |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt rekening met de commerciële doelstelling van de organisatie</li> <li>- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | <i>Verkoopt diensten/producten en int betalingen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt een pakket samen</li> <li>- Verrekent kortingen</li> <li>- Controleert de geldigheid van de betaalmiddelen</li> <li>- Levert een betaalbewijs af</li> <li>- Volgt transactie op</li> </ul>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Kennis van kenmerken van toeristische producten</li> <li>- Kennis van verkooptechnieken</li> <li>- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties</li> </ul> |
| 6 | <i>Informeert de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels</li> <li>- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie</li> <li>- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming</li> <li>- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>- Kennis van kenmerken van toeristische producten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |

## MODULE DIENSTVERLENING OP EEN TOERISTISCHE LOCATIE

### SITUERING

In deze module leert de cursist gasten op een toeristische bestemming begeleiden en de kwaliteit van de dienstverlening opvolgen. De cursist leert adequaat omgaan met problemen en klachten. In deze module worden de communicatieve vaardigheden verder uitgediept en ingeoefend.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | <i>Begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert reis- en persoonlijke gegevens</li> <li>- Maakte duidelijke afspraken</li> <li>- Houdt rekening met de wensen van de gasten</li> <li>- Stelt zich klantgericht op</li> <li>- Begeleidt passagiers naar hun verblijfplaats</li> <li>- Houdt aanwezigheden bij</li> <li>- Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten</li> <li>- Bevraagt toeristen spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele wensen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>- Basiskennis van groepsanimatie</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | <p><i>Lost problemen ter plaatse op</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)</li> <li>- Reageert gepast op klachten</li> <li>- Evalueert de eigen houding i.f.v. het optimaal behandelen van klachten</li> <li>- Doet, indien nodig, beroep op een leidinggevende</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van typologie van toeristen</li> <li>- Basiskennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>- Basiskennis van groepsanimatie</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 8 | <p><i>Registreert opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruikt kantoorsoftware</li> <li>- Houdt dossiers bij</li> <li>- Stelt rapporten over aantal bezoekers, reservaties, verkoop tickets, bezetting accommodaties, klachten,...</li> <li>- Verzamelt informatie in functie van overzichten en statistieken</li> <li>- Geeft de informatie door aan de betrokken dienst</li> <li>- Houdt een adressenbestand bij</li> <li>- Stelt evenementenlijsten, accommodatielijsten, ... op</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van (schriftelijke) communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van kernmerken van toeristische producten</li> <li>- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties</li> <li>- Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>                                          |
| 9 | <p><i>Volgt administratieve opdrachten uit op de toeristische en/of gastronomische bestemmingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handelt de administratieve taken op toeristische en/of gastronomische bestemmingen af</li> <li>- Verzamelt relevante informatie over de bestemming</li> <li>- Doet reservaties voor de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</li> <li>- Gebruikt kantoorsoftware op toeristische en/of gastronomische bestemmingen</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers</li> <li>- Kennis van communicatietechnieken</li> <li>- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties</li> <li>- Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>                                |
| 4 | <p><i>Vult opvolgdocumenten van de werkzaamheden in en geeft de informatie door aan de betrokken dienst van de organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren</li> <li>- Stelt rapporten op over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van de modaliteiten voor de in- en ontschepping van passagiers</li> <li>- Kennis van kernmerken van toeristische producten</li> <li>- Kennis van procedures voor toeristische en/of recreatieve reservaties</li> </ul>                                                       |

## MODULE FRANS – INFORMATIE EN VERKOOP

### SITUERING

In deze module leert de cursist mondeling communiceren met klanten in het Frans in functie van de verkoop van toeristische producten en het opvolgen van vragen of klachten. De schriftelijke vaardigheden in het Frans beperken zich tot het begrijpen van toeristische informatie (infobrochures, websites, ...) en het begrijpen en beantwoorden van eenvoudige vragen of klachten.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><i>Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen... in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen</li> <li>- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding</li> <li>- Helpt bij praktische problemen of vragen</li> <li>- Communiceert zakelijk</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans : standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 6  | <p><i>Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels</li> <li>- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie</li> <li>- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming</li> <li>- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans : standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 7  | <p><i>Lost problemen ter plaatse op in het Frans</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)</li> <li>- Reageert gepast op klachten</li> <li>- Evalueert de eigen houding i.f.v. het optimaal behandelen van klachten</li> <li>- Doet, indien nodig, beroep op een leidinggevende</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Frans : standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |

**SITUERING**

In deze module leert de cursist mondeling communiceren met klanten in het Engels in functie van de verkoop van toeristische producten en het opvolgen van vragen of klachten. De schriftelijke vaardigheden in het Engels beperken zich tot het begrijpen van toeristische informatie (infobrochures, websites, ...) en het begrijpen en beantwoorden van eenvoudige vragen of klachten.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TE INTEGREREN KENNIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><i>Ontvangt en informeert de bezoekers op beurzen, evenementen... in het Engels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verstrekt actuele informatie en beantwoordt (mondeling en schriftelijk) vragen</li> <li>- Bezorgt een informatie- en/of promotiepakket en geeft daarbij duiding</li> <li>- Helpt bij praktische problemen of vragen</li> <li>- Communiceert zakelijk</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 6  | <p><i>Informeert en begeleidt de gasten op toeristische en/of gastronomische bestemmingen in het Engels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt informatiemomenten en -bijeenkomst in verschillende hotels</li> <li>- Stelt zichzelf voor als vertegenwoordiger van de organisatie</li> <li>- Informeert over bezienswaardigheden en recreatiemogelijkheden op de bestemming</li> <li>- Stelt een excursiepakket voor en staat in voor de verkoop ervan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk</li> <li>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> </ul> |
| 7  | <p><i>Lost problemen ter plaatse op in het Engels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeert de gasten over de bestaande klachtenprocedures (indien nodig)</li> <li>- Reageert gepast op klachten</li> <li>- Evalueert de eigen houding i.f.v. het optimaal behandelen van klachten</li> <li>- Doet, indien nodig, beroep op een leidinggevende</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van Engels: standaardteksten over toeristische/onthaal thema's begrijpen, gesprekken over toeristische/onthaal thema's kunnen voeren, een tekst over toeristische/onthaal thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en</li> </ul>                                                                                                           |

|  |  |                                                                                                     |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | gebeurtenissen die optreden op het werk<br>- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## MODULE STAGE HOST

### SITUERING

In deze module leert de cursist de reeds verworven competenties integreren en in een reële of gesimuleerde werkomgeving toepassen.

De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie overige modules hoger in dit document).

| NR | COMPETENTIES                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Werkt in teamverband</i>                                                                                                  |
| 2  | <i>Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</i>                                              |
| 3  | <i>Handelt integer</i>                                                                                                       |
| 4  | <i>Respecteert de bedrijfs-/organisatiecultuur, procedures en regels</i>                                                     |
| 5  | <i>Onthaalt en ontvangt bezoekers</i>                                                                                        |
| 6  | <i>Identificeert de vraag van de bezoeker</i>                                                                                |
| 7  | <i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i>                 |
| 9  | <i>Neemt afscheid van de bezoeker</i>                                                                                        |
| 8  | <i>Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen (indien van toepassing)</i> |
| 10 | <i>Organiseert de onthaalruimte of doet suggesties</i>                                                                       |
| 11 | <i>Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door</i>                                                                     |
| 12 | <i>Ontvangt klachten en geeft ze door (indien van toepassing)</i>                                                            |