

## SECUNDAIR ONDERWIJS

Onderwijsvorm: **BSO**

Graad: **derde graad**

Jaar: **derde leerjaar**

Studiegebied: **Voeding**

### SPECIFIEK GEDEELTE

Optie(s): **Hotelonthaal**

Vak(ken):	<b>PV Praktijk hotel</b>	<b>0-3 lt/w</b>
	<b>PV/TV Stage hotel</b>	<b>11-8 lt/w</b>
	<b>TV Hotel</b>	<b>6 lt/w</b>

Vakkencode: **VV-e**

Leerplannummer: **2005/097**  
**(vervangt 2004/201)**

Nummer inspectie: **2004 / 131 // 1 / S / SG / 2h / III7 / / D/**  
**(vervangt 2004 / 131 // 1 / S / SG / 1 / III7 / / V/05)**

## **INHOUD**

<b>Visie .....</b>	<b>2</b>
<b>Beginsituatie .....</b>	<b>3</b>
<b>Algemene doelstellingen .....</b>	<b>4</b>
<b>Leerplandoelstellingen/leerinhouden.....</b>	<b>5</b>
<b>Pedagogisch-didactische wenken en timing.....</b>	<b>17</b>
<b>Minimale materiële vereisten.....</b>	<b>25</b>
<b>Evaluatie .....</b>	<b>27</b>
<b>Bibliografie .....</b>	<b>30</b>

## VISIE

In dit specialisatiejaar wordt vooral gestreefd naar een degelijke invulling van de professionele opleiding.

Deze gespecialiseerde opleiding in administratie/onthaal legt het accent voornamelijk op: het opleiden van leerlingen tot hulpkracht van de aangestelde diensthoofden van al de verschillende departementen in het hotel.

Als opleidingsstructuur nemen we het voorbeeld van een compleet hotelbedrijf wat geldt als het meest volledige organisatiesysteem.

Het polyvalent karakter van de vorming impliceert zowel de theoretische kennis, nodig om in elke afdeling te kunnen functioneren, als de praktische kennis.

Een training van de taken, inherent aan deze functies, gepaard aan de bevordering van een multilinguïstisch expressievermogen maken de voornaamste karakteristieken uit van het beoogde opleidingsprofiel.

Wij bieden daarnaast een set van attitudes die moeten toelaten optimaal de functies binnen een bedrijfsorganisatie uit te oefenen: verantwoordelijkheid, flexibiliteit, zin voor taakverdeling en taakaanvaarding, zin voor etiquette en gastvrijheid ...

De allround opleiding is van die aard dat de afgestudeerden voorbereid zijn op een administratieve en/of praktische functie in K.M.O.'s, vakantieparken, hotelketens, congressentra, overheidsdiensten

Er wordt ruime aandacht besteed aan de persoonsverzorging.

Een ruim stagepakket, specifiek uitgekozen werkbezoeken en een specifieke oriëntering van de seminarie/praktijklessen op school naar de eisen die gesteld worden in de horecasector slaan een brug tussen de school en de werkelijkheid. Via diverse extramuros-activiteiten ontwikkelen de leerlingen een brede visie op de verschillende aspecten van de horeca.

De stages aansluitend bij de leerplannen zullen de aanpassing aan en het proeven van het echte bedrijfsleven zeer gunstig beïnvloeden. De werksfeer (de eisen gesteld aan het werk, de arbeidsregeling, de autoriteit, het teamwerk) kan alleen in de realiteit zelf gevoeld en ervaren worden.

De geïntegreerde proef neemt een speciale plaats in in de evaluatie. Hierbij moeten permanente evaluatie, toetsen met procesevaluatie, foutenanalyse en remediëring, deelproeven en stageresultaten elkaar aanvullen.

De opleiding moet de afgestudeerde in staat stellen zelfstandig te functioneren in een onthaalfunctie. Hij is in staat zich klant- en personeelsvriendelijk op te stellen. Deze functie vereist goede praktische communicatievaardigheid, zin voor commerciële aanpak en een behoorlijke basiskennis van de restaurant- en hotelwerking. Belangrijke opdrachtpakketten zijn dan ook:

- de onthaalfuncties: in het hotelbedrijf is het onthaal van gasten een heel belangrijke specialisatie; daarbij komt ook het gebruik van documenten en software aangepast aan het bedrijfstype aan de orde;
- verschillende gastvrijheidopdrachten: in het hotelbedrijf groeien de wensen en de behoeften van de klanten voortdurend. Zo is het in betere hotels en logiesverstrekkende bedrijven nodig diverse gespecialiseerde diensten te leveren zoals o.m. roomservice, IT-communicatie, housekeeping, gidsing, toeristische informatie, reisinformatie, ontspanning, animatie.
- diverse dienstverlenende taken en opdrachten: vanuit de al ontvangen basisopleiding kunnen de leerlingen zich specialiseren in alle taken en opdrachten die in vele vormen van hedendaags hotelonthaal en logies voorkomen, gaande van luxehotelketens, via de drie- en tweesterrenhotels, over de eenvoudige logiesverstrekkende huizen, naar de polyvalente verblijfsparken, de bungalowparken, de campings en het plattelandstoerisme en aanverwante sectoren.

## BEGINSITUATIE

Kunnen als regelmatige leerlingen worden toegelaten:

1° de houders van een diploma van secundair onderwijs, uitgereikt in een studierichting van hetzelfde studiegebied, of van een studiegetuigschrift van het tweede leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs, uitgereikt in een studierichting van hetzelfde studiegebied. Elke overstap tussen een tweede en derde leerjaar van de derde graad binnen hetzelfde studiegebied vindt m.a.w. van rechtswege plaats en kan niet worden geweigerd. Dit sluit niet uit dat toelatingsklassenraden vrijblijvend een advies of aanbeveling formuleren inzake opportuniteit en/of haalbaarheid van de betrokken doorstroming;

2° de houders van een diploma van secundair onderwijs, uitgereikt in een studierichting van een ander studiegebied, of van een studiegetuigschrift van het tweede leerjaar van de derde graad van het secundair onderwijs, uitgereikt in een studierichting van een ander studiegebied, onder de volgende voorwaarde: gunstige beslissing van de toelatingsklassenraad. Bij studiegebiedoverschrijdende overstap ligt de beslissing dus bij de toelatingsklassenraad. In sommige gevallen kan dat er op neerkomen dat een toelatingsklassenraad de toelating tot een bepaald specialisatiejaar vanuit een bepaalde studierichting van het tweede leerjaar van die graad, in vrij algemene zin aanvaardt. In andere gevallen zal de beslissing van de toelatingsklassenraad een strikt individueel karakter hebben; dit zal inzonderheid van toepassing zijn indien elders competenties of vaardigheden werden verworven (bvb. via beroepservaring, vrijwilligerswerk, zelfstudie,...) die bij de beoogde toelating in positieve zin in aanmerking kunnen worden genomen. De scholen/toelatingsklassenraden handelen op dit vlak dus volkomen autonoom, hoewel mag worden verondersteld dat voor elke genomen beslissing steeds een motiveeringsgrond bestaat.

## **ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

De algemene vorming, een theoretische en een praktische basiskennis, de kennis van de nieuwste technieken en het op de hoogte blijven van de recentste evoluties zijn noodzakelijk voor de tewerkstelling in de hotel/onthaalsector.

De leerlingen worden verondersteld de noodzaak van de verschillende departementen en hun specifieke taak in te zien en te kennen.

Daartoe dienen de volgende doelstellingen zeker gerealiseerd:

- theoretisch en praktisch inzicht hebben in de organisatie en het beheer van een hotel;
- theoretische en praktische kennis hebben met betrekking tot de verschillende taken die voorkomen in de hotels, vakantiehuizen, pretparken ...;
- bepaalde opdrachten, opgelegde taken zelfstandig kunnen uitvoeren;
- zin voor kwaliteit, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid bezitten;
- gevoel voor stijlvol werken hebben; met betrekking tot gastenservice, de inrichting en vormgeving, creativiteit;
- een kritische belangstelling aan de dag kunnen leggen ten overstaan van nieuwe technieken;
- een degelijke kennis van de Nederlandse taal en basiskennis van vreemde talen die de leerling in staat stelt schriftelijke onderrichtingen snel en juist te begrijpen en die een vlotte omgang met kanten mogelijk maakt;
- ethisch en deontologisch correct handelen.

## LEERPLANDOELSTELLINGEN/LEERINHOUDEN

De leerplancommissie opteerde doelbewust voor een geïntegreerde aanpak van de leerplandoelstellingen die gerealiseerd worden via TV, PV Praktijk en PV/TV Stage. Voor TV Hotel is een uraanwijzing gegeven voor de vakonderdelen. De vakgroep gaat na hoe de inhouden voor PV Praktijk Hotel en PV/TV Stage Hotel verwerkt worden. In functie daarvan wordt het aantal uren PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel ingevuld.

LEERINHOUDEN TV Hotel	LEERINHOUDEN PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen
<b>Vakonderdeel</b> <b>Hotelorganisatie – (TV Hotel: 3/6 van de lestijden/w)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijheidskenmerken</li> <li>• Zelfkennis</li> <li>• Belang van een goede persoonlijke hygiëne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichzelf voorstellen</li> <li>• Vakgerichte attitudes (o.m. uitstralen van gastvrijheid, uitdragen van een positief imago van de zaak, dienstvaardigheid)</li> </ul>	<p><b>1 Grondhoudingen</b></p> <p>In concrete situaties het belang aantonen van de persoonlijkheid in de relatie met de cliënt.</p> <p>Reflecteren over eigen persoonskenmerken in professionele situaties.</p> <p>In praktijksituaties de vakgerichte attitudes toepassen.</p> <p>Het belang van een goede persoonlijke hygiëne bij het uitoefenen van een opdracht in concrete situaties aangeven</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasten ontvangen</li> <li>• Gedragsregels en omgangsvormen</li> <li>• Algemene principes over omgaan met mensen in:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- zakelijke relaties</li> <li>- formele relaties</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasten ontvangen</li> <li>• Algemene principes over omgaan met mensen en groepen in de praktijk toepassen</li> </ul>	<p><b>2 Omgaan met klanten</b></p> <p>Algemene omgangsvormen en etiquettevoorschriften in concrete situaties toepassen.</p> <p>Communicatieprincipes in concrete situaties toepassen.</p>

<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- informele relaties</li> <li>- omgaan met een groep</li> <li>• Gasten toespreken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gasten toespreken</li> <li>• Communicatieapparatuur zoals: open omroepapparatuur, telefoon, fax, telex, teletext, e-mail</li> </ul>	<p>Communicatieapparatuur gebruiken.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gasten als toerist</li> <li>• De gasten uit de zakensector</li> <li>• De gasten die een bijzondere benadering nodig hebben</li> <li>• Type van klanten (o.m. lastige klanten, zenuwachtige, gedrag eigen aan de cultuur)</li> <li>• Onderscheid tussen de naam van een persoon en zijn functie</li> <li>• Basisprincipes van privacy in de hotelsector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaking met andere culturen</li> <li>• Toepassingen van de basisprincipes</li> </ul>	<p><b>3 De gast</b></p> <p>Verwoorden wat de kenmerken zijn van gasten als toerist, gasten uit de zakensector en van gasten die een bijzondere benadering nodig hebben.</p> <p>Soorten klantentypes herkennen en er een eigen houding tegenover aannemen i.f.v. het imago van de zaak.</p> <p>De belangrijkheid van de personen herkennen.</p> <p>In verschillende concrete situaties aangeven waar en hoe men met de privacy van de gast dient rekening te houden.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisprincipes bij het telefoneren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toepassingen zoals: telefonisch boodschappen opnemen, noteren, doorgeven, telefonisch informatie vragen en informatie geven</li> </ul>	<p><b>4 Telecommunicatie (U)</b></p> <p>Op een correcte manier de telefoon aannemen en telefoongesprekken afhandelen. (U)</p>

<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handmatige reserveringssystemen</li> <li>• Geautomatiseerde reserveringssyste- men</li> <li>• Overboeken</li> <li>• Bronnen van de reservering</li> <li>• Groepsreserveringen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handmatige reserveringssystemen</li> <li>• Geautomatiseerde reserveringssyste- men</li> </ul>	<p><b>5 Taken van de afdeling, reservering en organisa- tie</b></p> <p>De verschillende verkoopsaspecten hanteren ten opzichte van een bepaald type hotel.</p> <p>On-line reserveringen verwerken.</p> <p>Onder begeleiding telefonisch en mondeling reservaties opnemen en softwarematig verwerken.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handmatige receptiesystemen</li> <li>• Geautomatiseerde receptiesystemen</li> <li>• Werkzaamheden en activiteiten aan de receptie</li> <li>• Betaalsystemen</li> <li>• Taken eigen aan de shift</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handmatige receptiesystemen</li> <li>• Geautomatiseerde receptiesystemen</li> <li>• Werkzaamheden uitvoeren aan de receptie o.m.: reserveringen, tarifiering meedelen, relaties met de reiswereld onderhouden, registratie van gasten, rekening van gasten openen en opvolgen</li> </ul>	<p><b>6 Taken van de receptie</b></p> <p>Het belang inzien van een professioneel hanteren van de telefoon en aantonen dat de eerste indruk over een bedrijf vaak via het telefoongesprek tot uiting komt.</p> <p>De taken aan de receptie, binnen de afgesproken verantwoordelijkheid, uitvoeren.</p> <p>Tijdsgebonden taken onderscheiden</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifieke rapportering (o.m. afsluiting van de dag)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onder begeleiding taken uitvoeren</li> </ul>	<p><b>7 De 'night audit' (U)</b></p> <p>De organisatie van de afdeling 'night audit' situeren en er de specifieke taken kunnen in uitvoeren. (U)</p>



<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-mogelijkheden o.m. personen-zoeksystemen, pc-netwerking</li> <li>• Regels van de klachtenbehandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT-toepassingen aanwenden, pc-netwerking</li> <li>• Rollenspelen i.v.m. klachtenbehandeling</li> </ul>	<b>8 Communicatie en klachtenbehandeling</b> Gasten in het hotel/restaurant op een gepaste wijze ontvangen, begeleiden, informeren en adviseren. Gepast reageren bij het ontvangen van klachten.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De taken van de afdeling housekeeping</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van de diverse taken van de afdeling housekeeping</li> </ul>	<b>9 Taken van de afdeling housekeeping en organisatie</b> De taken van de afdeling housekeeping verwoorden en toepassen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De roomservicekaart: specifieke eisen, prijsbepaling</li> <li>• De minibar op de kamer:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- registratie en registratieproblemen</li> <li>- systemen</li> <li>- de mini-barkaart</li> </ul> </li> <li>• Andere diensten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (planmatig) uitvoeren van roomservice-taken</li> </ul>	<b>10 Uitvoering en organisatie van de roomservice</b> De roomservice situeren in het organigram.  Eigen verantwoordelijkheid opnemen in de organisatie van de roomservice.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De room-status</li> <li>• Het housekeepingrapport</li> </ul>		<b>11 Het opmaken van de room-status en housekeepingrapport (U)</b> Het belang van een room-status en housekeepingrapport verwoorden.

<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten als:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonmaak- en opmaak bij stay-over en check-out</li> <li>- de grote schoonmaak</li> <li>- de gastenartikelen</li> </ul> </li> <li>• Gebruik van schoonmaakproducten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten als:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- schoonmaak- en opmaak bij stay-over en check-out</li> <li>- de grote schoonmaak</li> </ul> </li> <li>• Controle van de kamers</li> </ul>	<p><b>12 Het opmaken van een kamer in de ruime betekenis</b></p> <p>De juiste volgorde van werken bij de schoonmaak en opmaakwerkzaamheden toepassen.</p> <p>Schoonmaakproducten gebruiken in functie van het hygiëne-beheersingsplan.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van vergaderruimten</li> <li>• Meewerken aan de organisatie van o.m. congressen</li> <li>• Opstellen van randapparatuur bij vergaderingen (ICT)</li> </ul>	<p><b>13 Extra-taken binnen het onthaal (U)</b></p> <p>In opdracht, extra-taken binnen de onthaalfunctie uitvoeren. (U)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belang van het ontbijt (ook o.m. de brunch) voor het imago van de zaak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontbijt opstellen in de juiste volgorde</li> <li>• Omlijsting van het ontbijt verzorgen</li> </ul>	<p><b>14 Ontbijtservice</b></p> <p>Het belang voor het imago van de zaak aantonen van een goede ontbijtservice.</p> <p>De taken van de ontbijtservice uitvoeren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het belang van het onderhoud van publieke ruimten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In concrete hotelinfrastructuur de onderhoudsstatus opvolging en volgens verantwoordelijkheid handelen</li> </ul>	<p><b>15 Het onderhoud van publieke ruimten (U)</b></p> <p>Het belang verwoorden van het onderhoud van publieke ruimten. (U)</p>

<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende sleutelsystemen</li> <li>• Voor- en nadelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'sleutelsystemen' in de praktijk toepassen</li> </ul>	<b>16 Het sleutelsysteem</b> Verschillende sleutelsystemen onderscheiden en de voor- en nadelen ervan aantonen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functies van de conciërgerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiden van bagage naar de kamer</li> </ul>	<b>17 Bagagebehandeling</b> De functies van de conciërgerie toelichten. Taken i.v.m. conciërgerie en bagagebehandeling uitvoeren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure bij verloren voorwerpen</li> <li>• Eigen verantwoordelijkheid binnen de procedure</li> </ul>		<b>18 Verloren voorwerpen</b> De procedures verantwoorden i.v.m. verloren voorwerpen.

<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> TV Hotel</p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen</p>
<p><b>Vakonderdeel</b>  <b>Hotelbeleid en Wetgeving – (TV Hotel: 1/6 van de lestijden/w)</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrippen uit de hotelterminologie</li> </ul>		<p><b>1 Vakterminologie</b>            De begrippen uit de hotelterminologie met eigen woorden toelichten.            Begrippen inde praktijk herkennen en het handelen erop afstemmen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is een hotel?</li> <li>• Geschiedenis van het hotelwezen</li> <li>• Hotelclassificaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotelclassificaties: hotels situeren door gebruik te maken van classificatiesystemen en op basis van uiterlijke en organisatorische kenmerken</li> </ul>	<p><b>2 Algemene kenmerken van het Belgisch hotelwezen</b>            De algemene kenmerken van het Belgische hotelwezen toelichten.</p>
<p>O.m.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal hotels</li> <li>• Capaciteit</li> <li>• Indicatoren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oefeningen op het lezen en opzoeken van cijfermateriaal (ICT en vaktijdschriften)</li> </ul>	<p><b>3 De Belgische hotelsector in cijfers uitgedrukt (U)</b>            Cijfers en grafieken m.b.t. het Belgische hotelwezen interpreteren. (U)</p>

<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typologie van hotels en logiesverstrekkende bedrijven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie opzoeken i.v.m. typologie en comfortkenmerken</li> </ul>	<b>4 Kwalitatieve kenmerken van de Belgische hotel-sector</b> De begrippen 'typologie' en 'comfortkenmerken' verklaren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comfortkenmerken</li> <li>• Analyse van hotelgidsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificatie in de praktijk vergelijken</li> <li>• Analyse van hotelgidsen</li> </ul>	Hotelgidsen hanteren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspecten als tewerkstelling, prijsstructuur, omzet en rendabiliteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economische aspecten opzoeken binnen het congreswezen en van de hotelketens</li> </ul>	<b>5 Economische kenmerken van de Belgische hotelsector (U)</b> De voornaamste economische aspecten van de Belgische hotelsector verwoorden. (U)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie van een compleet hotelbedrijf</li> <li>• Organigram en functiebeschrijving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken gekoppeld aan functies op basis van hun verantwoordelijkheid</li> </ul>	<b>6 Hotelorganisatie</b> Basisprincipes van de organisatie in de hotelsector en in de logiesverstrekkende bedrijven verwoorden. De eigen plaats binnen het organigram van het hotel kunnen situeren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De principes van marketing</li> <li>• Doel van een marketingdepartement</li> <li>• Marktonderzoek</li> <li>• Reclame, public-relations, klantenpromotie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurrentieonderzoek</li> </ul>	<b>7 Marketing in het hotelwezen</b> Het belang van promotie in het hotelwezen en in de logiesverstrekkende bedrijven aantonen. De belangrijkste middelen en technieken aangeven met betrekking tot een promotiebeleid.

<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglementering inzake arbeids- en brandveiligheid in een hotel</li> <li>• Veiligheidspunten bij personeel en gasten</li> <li>• Voorschriften omtrent de inrichting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsreglement lezen</li> <li>• Brandblus oefening</li> <li>• Het evacuatieschema van de stageplaats onderzoeken en toepassen</li> </ul>	<p><b>8 Veiligheid en hygiëne</b></p> <p>Reglementering inzake arbeid- en brandveiligheid in een hotel opzoeken en in concrete situaties herkennen.</p> <p>De elementaire werking van de toestellen en de toe te passen gebruiks-, veiligheids- en onderhoudsregels toelichten.</p> <p>Een instructiefiche lezen en begrijpen.</p> <p>De gevaren van brand benoemen en verwoorden hoe men kan reageren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het sociaal statuut</li> <li>• Personeelsbeheer</li> <li>• Arbeidstijden (o.m. de verschillende shiften)</li> <li>• Personeelsplanning</li> <li>• Aspecten van motivatie, training</li> <li>• Deeltijdse versus voltijdse arbeid</li> </ul>		<p><b>9 Personeelsbeleid</b></p> <p>Het belang van het sociaal statuut omschrijven.</p> <p>De minimumlonen en de geldende barema's opzoeken.</p> <p>De arbeidstijden opnoemen.</p> <p>Het verschil tussen voltijdse en deeltijdse arbeid uitleggen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soorten accommodatie i.f.v. de classificatie</li> <li>• Sanitair comfort i.f.v. de classificatie</li> </ul>		<p><b>10 Kameraccommodatie en sanitair comfort</b></p> <p>De kameraccommodatie en het sanitair comfort van de verschillende geclassificeerde hotels omschrijven.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Platte grond interpreteren</li> </ul>	<p><b>11 Inplanting van de verschillende diensten</b></p> <p>De inplanting van de verschillende diensten verantwoorden.</p> <p>De meest gunstige inplanting van de verschillende diensten ten opzichte van elkaar vinden en weergeven.</p>

<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BTW-percentages</li> <li>• Auteursrechterlijke aspecten (o.m. Sabam)</li> <li>• Aansprakelijkheid van de hotelhouder</li> <li>• Politiefiche</li> <li>• Prijsaffichering in horeca</li> </ul>		<b>12 Aspecten i.v.m. de exploitatie van een hotel</b> Wettelijke aspecten in verband met het exploiteren van een hotel in concrete situaties verklaren.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelgeving en administratie i.v.m. het inzetten van jobstudenten</li> </ul>		<b>13 Wet op de studentenarbeid (U)</b> Verwoorden wat de wet op de studentenarbeid inhoudt. (U) In concrete situaties de wet op de studentenarbeid toepassen. (U)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noties over de samenstelling van de hotelkamerprijs (o.m. verschillende soorten belastingen, ontbijtverrekening)</li> </ul>		<b>14 Aspecten van prijsbepaling (U)</b> Een kamerprijs analyseren.

<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<b>Vakonderdeel</b> <b>Toerisme – (TV Hotel: 1/6 van de lestijd/w)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internationale organisaties</li> <li>• Belgische organisaties</li> <li>• Toerisme Vlaanderen</li> <li>• Diensten voor toerisme</li> </ul>		<b>1 Organisaties binnen de toeristische sector</b> Het begrip toerisme omschrijven en het verband met de hotelsector en de logiesverstrekkende bedrijven aangeven. Verschillende organisaties die het toerisme bevorderen situeren binnen de toeristische sector.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toerisme in de wereldeconomie, in België, in Vlaanderen</li> <li>• Noties i.v.m. reishandelsbalans</li> </ul>		<b>2 Economisch belang van de toeristische sector (U)</b> Het economisch belang van de toeristische sector t.o.v. andere economische sectoren aantonen. (U)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facetten van de motivatie van de toerist gekoppeld aan de bestemming o.m.: cultuursteden, sport- en leisure bestemming, natuur, exploratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaken met verschillende bestemmingen in Vlaanderen (via seminarie, praktijk)</li> </ul>	<b>3 Het vakantiegedrag van de Belg (U)</b> Toeristische tendensen onderkennen in verschillende vakantiebestemmingen. (U)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reisverstrekkers o.m. tour operatoren, travel agent, reisbemiddelaars</li> <li>• Schema: van reisontwikkeling tot verkoop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij klachtenbehandeling en afrekening linken met de reisverstrekker</li> <li>• Toeleveranciers contacteren</li> </ul>	<b>4 De reisverstrekkers</b> Rekening houden met de toeleveranciers bij de service aan klanten.



<b>LEERINHOUDEN</b> <b>TV Hotel</b>	<b>LEERINHOUDEN</b> <b>PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN</b> De leerlingen kunnen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toeristische gidsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een dagprogramma voor een bepaalde regio opstellen</li> <li>• Een rondleiding plannen</li> </ul>	<b>5 Toeristische informatie aan klanten</b> Op vraag van de klant aangepaste informatie geven o.m. wat betreft restaurants, openbaar vervoer, bezienswaardigheden, evenementen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onthaalactiviteiten in settings als: cruise, vlieghaven, host in het buitenland, cabinepersoneel in een vliegtuig, treinreizen (TGV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In personeelsaankondigingen voor de besproken settings de functieomschrijvingen analyseren.</li> </ul>	<b>6 Onthaalfuncties in andere settings</b> De typische terminologie van de besproken setting gebruiken.  De onthaalfuncties in de besproken setting opnoemen.

## **PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN EN TIMING**

### **TV Hotel**

Voor theorie en seminarie/praktijk zal men steeds van de realiteit vertrekken. Indien éénzelfde leraar zowel de theoretische als de praktische vakken geeft, dient hij zich steeds bewust te zijn van de verbanden tussen theorie en praktijk.

De leraar moet de leerlingen zelfwerkzaamheid aanleren via probleemoplossend denken, gaande van project- en groepswork tot het uitvoeren van individuele taken, het aanleggen van een documentatiemap, en het opstellen van korte synthesen.

Coördinatie tussen en integratie van theoretische en praktische vakken dringt zich op. Daartoe dient vaak ook vakoverschrijdend gewerkt te worden.

Het opwekken van nieuwsgierigheid, een positieve kritische instelling, een grote mate van soepelheid en aanpassingsvermogen moeten als een rode draad door de opleiding lopen.

Er moet gewezen worden op het belang van orde, netheid, nauwkeurigheid en nauwgezetheid. Deze attitudes zijn een vanzelfsprekend doel van de opleiding.

Wat de evaluatie betreft, dient de leerkracht differentiatie toe te passen en zowel rekening te houden met de vorderingen tijdens het dagelijks werk (de permanente evaluatie), de ontwikkeling van de vaardigheden via de controle tijdens de wekelijkse seminarieperiode en stage, als met de resultaten van toetsen en deelproeven. De geïntegreerde proef heeft een realiteitsgebonden karakter, is vakoverschrijdend en evalueert kennis, vaardigheden en attitudes, gericht op de uitvoering van beroepsgebonden activiteiten.

De leerling moet op het einde van het derde leerjaar van de derde graad in staat zijn om met een redelijke slaagkans in het beroepsleven te stappen.

NR.	PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN	TIMING
<b>Hotelorganisatie</b>		
	<p>Via opzoekwerk in vaktijdschriften, actuele literatuur en aanverwanten wordt de doelstellingsinhoud opgebouwd.</p> <p>De leerlingen krijgen inzicht in de structuur van een hotelorganisatie via seminars, georganiseerd in grote hotels en/of hotelketens.</p> <p>Veiligheidsaspecten worden voornamelijk onderwezen aan de hand van trainingsvideo's, praktijkvoorbeelden en vakartikels.</p> <p>Aan de hand van trainingsvideo's en praktische toepassingen leren de leerlingen telefoneren en gesprekken afhandelen.</p>	3/6 LT
<b>Hotelbeleid en wetgeving</b>		
	<p>Door hotelbezoeken krijgen de leerlingen inzicht in de verschillende systemen.</p> <p>De leerlingen leren de verschillende systemen van elkaar kennen via de consequente en klassieke opvolging van de evaluatie van de stages.</p> <p>De leerlingen kunnen aan de hand van vragensessies tijdens hotelbezoeken, de verkoopsaspecten van de verschillende types van hotels leren kennen.</p> <p>Comfortkenmerken van de verschillende geclassificeerde hotels worden voornamelijk onderscheiden aan de hand van hotelbezoeken.</p> <p>Marketingaspecten worden voornamelijk onderwezen aan de hand van trainingsvideo's, praktijkvoorbeelden en vakartikels.</p> <p>Personeelsbeleid wordt onderwezen via trainingsvideo's, praktijkvoorbeelden en vakartikels.</p> <p>De leerlingen moeten de vakspecifieke terminologie leren kennen, hiertoe wordt een apart schrift aangelegd, waarin specifieke termen en hun betekenis occasioneel genoteerd worden.</p>	1/6 LT
<b>Toerisme</b>		
	<p>De inhouden van dit vakonderdeel zijn sterk verweven met de hotel- en logiesverstrekkende activiteiten.</p> <p>Toerisme wordt in deze studierichting steeds besproken i.f.v. de hotelsector en de logiesverstrekkende bedrijven. Het gaat immers niet om leerlingen die een opleiding volgen in een studierichting Toerisme.</p> <p>De leerlingen van de studierichting Hotelonthaal moeten wel in staat zijn aan de balie toeristische info te geven, de gasten helpen zich te oriënteren in het toeristische aanbod van een regio en/of organisatie. Zij moeten hun weg weten te vinden in de verschillende diensten die door allerlei toeristische organisaties worden aangeboden.</p>	1/6 LT

## **PV Praktijk hotel**

### **PV/TV Stage hotel**

#### **Algemeen**

De specificiteit van de studierichting Hotelonthaal laat niet steeds toe doelstellingen in de school (praktijk) te realiseren. Het is pas in de praktijk van het Onthaal dat de leerlingen zich een goed beeld van de beroepspraktijk kunnen vormen. Om die reden kan de school kiezen voor volgende oplossing: de leerlingen voeren onder begeleiding van de praktijkleerkracht, leeractiviteiten uit op een leerplek buiten de school ('Praktijk op verplaatsing'). Dit biedt het voordeel dat de leerlingen de specificiteit van het Hotelonthaal ervaren in zijn verscheidenheid (zie leerplan TV). We leggen er de nadruk op dat de school in deze context de verantwoordelijkheid over de opleiding draagt; het bedrijfsleven vervangt hier niet de schoolse opleiding, maar stelt zich ten dienste van deze opleiding.

Daarnaast kunnen doelstellingen wel op de school gerealiseerd worden. Het gaat dan om activiteiten die georganiseerd worden zoals:

- seminaries;
- ICT-activiteiten (werken met software aangepast aan de hotel- en logiesverstreckende omgeving);
- rondleidingen in de eigen school;
- gastsprekers uitnodigen.

De school bepaalt het volume dat aan de stage zal besteed worden binnen de aangegeven vorken.

De **vakgroep** zal uitmaken welke doelstellingen gerealiseerd worden als PV Praktijk (onder begeleiding van de vakleerkracht) en welke als stage (onder begeleiding van de mentor en met toenemende zelfstandigheid).

De stage heeft als uiteindelijk doel de leerlingen in te schakelen in het dagelijks reilen en zeilen van een hotel. Vanuit de theoretische benadering zal het erop neer komen dat de leerlingen een gefundeerde uitleg en/of een aanvaardbaar advies kunnen geven aan klanten.

Men kan in de praktische oefeningen (Praktijk) en Stage volgende activiteiten onderscheiden:

- kennis verwerven aangaande de bedrijfsorganisatie, het werkklimaat en de bedrijfscultuur;
- theoretische kennis en technieken toepassen in werksituaties;
- de confrontatie met de praktische problemen van het bedrijfsleven aankunnen;
- begrijpen van arbeidsverhoudingen;
- beheersen van vaardigheden eigen aan de opleiding;
- werken in teamverband;
- kennen en toepassen van de prijsbepaling van de producten;
- kennen en toepassen van promotie en advertering;
- leren kennen van de moeilijkheden van de informatietechnologie;
- het verwerven van een gepaste houding tegenover de bedrijfsleiding, personeelsleden, klanten;
- het adequaat reageren op een arbeidssituatie;
- het overwinnen van drempelvrees, kunnen solliciteren.

Concreet komen volgende stageactiviteiten aan de orde:

- registreren van gasten;
- opzoeken en nakijken van reservaties;
- maken van reservaties;
- toewijzen van kamers;

- begeleiden van gasten naar de kamers + info geven over het hotel;
- het geven van alle mogelijke informatie aan de gast;
- werken met 'frontoffice computersystemen';
- maken en uitreiken van kamersleutels;
- beantwoorden van telefoons;
- ordelijk houden van de receptie;
- 'bijspringen' bij de verschillende hoteldiensten;
- uitchecken van gasten;
- omgang met toestellen/software, eigen aan het receptiewerk;
- onthaal van gasten aan de receptie;
- oplossen van kleine problemen van de gast;
- rondleiden van gasten in het hotel;
- serveren van drankjes in de lobby;
- het uitchecken van de gast.

De noodzakelijke documenten/formulieren kennen en kunnen gebruiken is een even noodzakelijke doelstelling.

In het perspectief van een voortdurende afstemming op de opleiding is het voorzien van een "blok-" of "alternerende" stage aangewezen.

De stage is een onderdeel van het studieprogramma en maakt de leerlingen vertrouwd met een partiële hoeveelheid taken of functies die overeenkomen met het beroeps- en opleidingsprofiel van de afdeling of optie.

De stage is een leersituatie waarin de leerling de mogelijkheid heeft om zijn eigen affiniteit tot bepaalde beroepen te toetsten: ontdekken of de verwachtingen ten aanzien van de beroepsuitoefening enigszins reëel zijn en ontdekken tot welke facetten van het beroep de leerling zich bijzonder aangetrokken voelt.

De leerlingen moeten bestendig onder de leiding staan van een geschoolde of ervaren vakman van de specialiteit gekozen door de stagiair.

Per stageplaats mag er slechts 1 stagiair zijn per 2 geschoolde of ervaren vakmensen per specialiteit.

De stagiair mag dus zeker niet worden beschouwd als een aanvullende hulp voor een welbepaald onderdeel. Hoewel aan de stagiair ook routineopdrachten kunnen worden toevertrouwd, zal hij echter vooral geconfronteerd moeten worden met het totale gebeuren van de hotelsector.

De leerling zal de verschillende vaardigheden en technieken alsook de theoretische, technische basis-kennis geïntegreerd moeten kunnen toepassen.

Het vormgeven van stages is een keuze van de school.

Vanuit de theoretische benadering zal het erop neer komen dat de leerlingen een gefundeerde uitleg en/of een aanvaardbaar advies kunnen geven aan klanten en anderen.

De grote waarde van de praktijk/stage ligt in het probleemoplossend handelen, waarbij denken en doen centraal staan. Daarom mag een stage niet beperkt worden tot het uitvoeren van een aantal geautomatiseerde basistechnieken, want:

- denken is gericht op de vaardigheid om het werk te kunnen plannen;
- doen is gericht op de vaardigheid om het werk uit te voeren.

### **Stageomschrijving**

De stagiair moet in elk departement van het hotel mogen functioneren onder begeleiding van de stage-mentor.

De voornaamste doelstelling van deze stages is dat de leerling de werking en de organisatie van elk departement leert kennen en hierin als hulpkracht kan fungeren.

Dagstages zijn vooral voor de eerste periode aan te bevelen omdat de stagementor verplicht wordt een vooropgestelde opdracht door de stagiair te laten uitvoeren. Deze taak zal dan ook nauwkeurig omschreven zijn en begeleid worden. Door het evalueren in de klas na elke stagedag kan de leerling eventuele moeilijkheden onmiddellijk oplossen.

De voortdurende feedback in de technische vakken naar de opgedane ervaring op de stage is onontbeerlijk en helpt de leerling de leerstof beter op te nemen.

Blokstages zijn een weerspiegeling van een reële werksituatie waardoor zij moeten ingebouwd worden naar het einde van het schooljaar toe.

### **Praktische voorbereiding van de stage**

De praktische voorbereiding is hoofdzakelijk het werk van de stagebegeleider eventueel in samenspraak met de mentor.

Er dienen tijdig afspraken gemaakt te worden over:

- de beoogde stagedoelen;
- de praktisch-organisatorische aspecten;
- de werkopdrachten, nodig om de stagedoelen te helpen realiseren, rekening houdend met het geleidelijk opvoeren van de moeilijkheidsgraad;
- de evaluatie.

Een stageovereenkomst wordt gemaakt volgens de wettelijke bepalingen. Eventueel kunnen ook de concrete stagedoelen in de overeenkomst worden opgenomen.

- Naast de administratieve voorbereiding op de stage moeten de leerlingen vooraf geïnformeerd zijn over het stagereglement, de stageactiviteiten, een risico-analyse m.b.t. veiligheid op de stageplaats.

### **De praktische organisatie van de stage**

De stagebegeleider is verantwoordelijk voor de organisatie en het verloop van de stage. In het derde leerjaar van de derde graad BSO dient men echter een hoger gedragsniveau en een grotere perfectie na te streven.

### **De stage als onderdeel van de geïntegreerde proef**

De evaluatie dient geïntegreerd te worden doorheen de ganse stageperiode en moet oog hebben voor de vorderingen van de stagiair. Regelmatige, tussentijdse evaluatie zal gebeuren door de stagebegeleider en stagementor in samenspraak met de stagiair. Het verdient aanbeveling hierbij te werken met een vooraf vastgelegd evaluatieschema dat beantwoordt aan de stagedoelen. In aansluiting op de visie van de geïntegreerde proef, dient de evaluatie van de stage in aanmerking genomen te worden bij het al dan niet slagen voor de geïntegreerde proef.

### **Het stageverslag van de leerling**

De inhoud van het verslag kan in drie delen worden opgedeeld:

- een algemeen gedeelte met administratieve gegevens;
- het eigenlijk verslag;
- een persoonlijke evaluatie van de stagiair.

Het stageverslag van de leerling vormt een belangrijk onderdeel van het stagegebeuren. Het stageverslag zet de leerling immers aan om doelbewust, systematisch en nauwkeurig te observeren en te rapporteren.

Het stageverslag moet een globaal beeld geven van de stage en stelt de stagebegeleider in staat om vrij nauwkeurig de activiteiten van de stagiair na te gaan en de realisatie van de gestelde doelen in de praktijk te toetsen.

Het stageverslag geeft echter vooral een inzicht in het bevattings- en toepassingsvermogen van de leerling, zijn persoonlijkheidsvorming, zijn instelling tegenover het beroep en de stageplaats.

## GEBRUIK VAN ICT

Vooraleer een algemeen beeld te schetsen van het gebruik van ICT bekijken we eerst een aantal mogelijke toepassingen in de studierichting Hotelonthaal. Uit het leerplan blijkt dat zowel voor TV Hotel als voor PV Praktijk hotel en PV/TV Stage hotel ICT aan de orde is als het gaat om:

- communicatie;
- het maken van voorstellingen;
- het gebruik van reserveringssystemen en receptiesystemen;
- het opmaken van rekeningen;
- het opzoeken op het internet;
- ...

### 1 Wat?

Onder ICT verstaan we het geheel van computers, netwerken, internetverbindingen, software, simulatoren, etc. Telefoon, video, televisie en overhead worden in deze context niet expliciet meegenomen.

### 2 Waarom?

De recente toevloed van informatie maakt levenslang leren een noodzaak voor iedereen die bij wil blijven. Maatschappelijke en onderwijskundige ontwikkelingen wijzen op het belang van het verwerven van ICT. Enerzijds speelt het in op de vertrouwdheid met de beeldcultuur en de leefwereld van jongeren. Anderzijds moeten jongeren niet alleen in staat zijn om nieuwe media efficiënt te gebruiken, maar is ICT ook een hulpmiddel bij uitstek om de nieuwe onderwijsdoelen te realiseren. Het nastreven van die competentie veronderstelt onderwijsvernieuwing en aangepaste onderwijsleersituaties. Er wordt immers meer en meer belang gehecht aan probleemoplossend denken, het zelfstandig of in groep leren werken, het kunnen omgaan met enorme hoeveelheden aan informatie ...

In bepaalde gevallen maakt ICT deel uit van de vakinhoud en is ze gericht op actieve beheersing van bijvoorbeeld een softwarepakket binnen de lessen informatica. In de meeste andere vakken of bij het nastreven van vakoverschrijdende eindtermen vervult ICT een ondersteunende rol. Door de integratie van ICT kunnen leerlingen immers:

- het leerproces zelf in eigen handen nemen;
- zelfstandig en actief leren omgaan met les- en informatiemateriaal;
- op eigen tempo werken en een eigen parcours kiezen (differentiatie en individualisatie).

### 3 Hoe te realiseren?

In de eerste graad van het SO kunnen leerlingen adequaat of onder begeleiding elektronische informatiebronnen raadplegen. In de tweede en nog meer in de derde graad kunnen de leerlingen 'spontaan' gegevens opzoeken, ordenen, selecteren en raadplegen uit diverse informatiebronnen en –kanalen met het oog op de te bereiken doelen.

Er bestaan verschillende mogelijkheden om ICT te integreren in het leerproces.

Bepaalde programma's kunnen het inzicht verhogen d.m.v. visualisatie, grafische voorstellingen, simulatie, het opbouwen van schema's, stilstaande en bewegende beelden, demo ...

Sommige cd-roms bieden allerlei informatie interactief aan, echter niet op een lineaire manier. De leerling komt via bepaalde zoekopdrachten en verwerkingstaken zo tot zijn eigen "gestructureerde leerstof".

Databanken en het internet kunnen gebruikt worden om informatie op te zoeken. Wegens het grote aanbod aan informatie is het belangrijk dat de leerlingen op een efficiënte en een kritische wijze leren om-

gaan met deze informatie. Extra begeleiding in de vorm van studiewijzers of instructiekaarten is een must. Om tot een kwaliteitsvol eindresultaat te komen, kunnen leerlingen de auteur (persoon, organisatie ...), de context, andere bronnen die de inhoud bevestigen en de onderzoeksmethode toevoegen. Dit zal het voor de leraar gemakkelijker maken om het resultaat en het leerproces te beoordelen.

De resultaten van individuele of groepsopdrachten kunnen gekoppeld worden aan een mondelinge presentatie. Het programma "PowerPoint" kan hier ondersteunend werken.

Men kan resultaten en/of informatie uitwisselen via e-mail, Blackboard, chatten, nieuwsgroepen, discussiefora ... ICT maakt immers allerlei nieuwe vormen van directe en indirecte communicatie mogelijk. Dit is zeker een meerwaarde omdat ICT zo de mogelijkheid biedt om niet alleen interscolaire projecten op te zetten, maar ook om de communicatie tussen leraar en leerling (uitwisselen van cursusmateriaal, planingsdocumenten, toets- en examenvragen ...) en leraren onderling (uitwisseling lesmateriaal) te bevorderen.

Sommige programma's laten toe op graduele niveaus te werken. Ze geven de leerling de nodige feedback en remediëring gedurende het leerproces (= zelfreflectie en -evaluatie).

## **BEGELEID ZELFGESTUURD LEREN**

### **1 Wat?**

Met begeleid zelfgestuurd leren bedoelen we het geleidelijk opbouwen van een competentie naar het einde van het secundair onderwijs, waarbij leerlingen meer en meer het leerproces zelf in handen gaan nemen. Zij zullen meer en meer zelfstandig beslissingen leren nemen in verband met leerdoelen, leeractiviteiten en zelfbeoordeling.

Dit houdt onder meer in dat:

- de opdrachten meer open worden;
- er meerdere antwoorden of oplossingen mogelijk zijn;
- de leerlingen zelf keuzes leren maken en die verantwoorden;
- de leerlingen zelf leren plannen;
- er feedback is op proces en product;
- er gereflecteerd wordt op leerproces en leerproduct.

De leraar is ook coach, begeleider.

De impact van de leerlingen op de inhoud, de volgorde, de tijd en de aanpak wordt groter.

### **2 Waarom?**

Begeleid zelfgestuurd leren sluit aan bij enkele pijlers van ons PPGO, o.m.

- leerlingen zelfstandig leren denken over hun handelen en hierbij verantwoorde keuzes leren maken;
- leerlingen voorbereiden op levenslang leren;
- het aanleren van onderzoeksmethodes en van technieken om de verworven kennis adequaat te kunnen toepassen.

Vanaf het kleuteronderwijs worden werkvormen gebruikt die de zelfstandigheid van kinderen stimuleren, zoals het gedifferentieerd werken in groepen en het contractwerk.

Ook in het voortgezet onderwijs wordt meer en meer de nadruk gelegd op de zelfsturing van het leerproces in welke vorm dan ook.



Binnen de vakoverschrijdende eindtermen, meer bepaald 'Leren leren', vinden we aanknopingspunten als:

- keuzebekwaamheid;
- regulering van het leerproces;
- attitudes, leerhoudingen, opvattingen over leren.

In onze (informatie)maatschappij wint het opzoeken en beheren van kennis voortdurend aan belang.

### **3 Hoe te realiseren?**

Het is belangrijk dat bij het werken aan de competentie de verschillende actoren hun rol opnemen:

- de leraar als coach, begeleider;
- de leerling gemotiveerd en aangesproken op zijn 'leer'kracht;
- de school als stimulator van uitdagende en creatieve onderwijsleersituaties.

De eerste stappen in begeleid zelfgestuurd leren zullen afhangen van de doelgroep en van het moment in de leerlijn 'Leren leren', maar eerder dan begeleid zelfgestuurd leren op schoolniveau op te starten is 'klein beginnen' aan te raden. Vanaf het ogenblik dat de leraar zijn leerlingen op min of meer zelfstandige manier laat

- doelen voorop stellen;
- strategieën kiezen en ontwikkelen;
- oplossingen voorstellen en uitwerken;
- stappenplannen of tijdsplannen uitzetten;
- resultaten bespreken en beoordelen;
- reflecteren over contexten, over proces en product, over houdingen en handelingen;
- verantwoorde conclusies trekken;
- keuzes maken en die verantwoorden

is hij al met een of ander aspect van begeleid zelfgestuurd leren bezig.

## MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

De uitrusting en de inrichting van de lokalen dienen te voldoen aan de technische voorschriften inzake arbeidsveiligheid.

Inzake veiligheid is de volgende wetgeving van toepassing:

- Codex,
- ARAB
- AREI,
- Vlarem.

Deze wetgeving bevat de technische voorschriften die in acht moeten genomen worden met betrekking tot de uitrusting en inrichting van de lokalen en de aankoop en het gebruik van toestellen, materiaal en materieel.

Zij schrijven voor dat:

- duidelijke Nederlandstalige handleidingen en een technisch dossier aanwezig moeten zijn;
- alle gebruikers de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften dienen te kennen en correct kunnen toepassen;
- de collectieve veiligheidsvoorschriften nooit mogen gemanipuleerd worden;
- de persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig moeten zijn en gedragen worden, daar waar de wetgeving het vereist.

### TV hotel

Schrijfbord met magneetstrook en een aantal magneten om kaarten en / of schema's te kunnen bevestigen

Goede verlichting

Kasten

- 1 Software pakketten  
Software die gebruikt wordt in de hotelsector (o.m. Plannet Winner, Fidelio)
- 2 Bibliotheekkast(en) met actuele tijdschriften uit de horecasector en de toeristische sector.
- 3 PC, liefst met een internetaansluiting
- 4 Diaprojector
- 5 Overheadprojector
- 6 Projectiescherm
- 7 Televisietoestel
- 8 Videorecorder
- 9 Kaartenhouder

### PV Praktijk hotel

Infrastructurele randvoorwaarden:

- Minimaal één degelijke – conform deze tijd – uitgeruste hotelkamer als vaklokaal is noodzakelijk om simulatie mogelijk te maken (o.m. via rollenspelen en praktijkoefeningen) voor receptie en front-officetaken, housekeepingvarianten, roomservice

### **PV/TV Stage hotel**

De leerlingen beschikken over een persoonlijke uitrusting die beantwoordt aan de uitrusting nodig voor de uitoefening van het beroep.

De stageplaats is uitgerust met alle noodzakelijke infrastructuur om de doelstellingen en leerinhouden aangegeven in dit leerplan, te bereiken.

De uitrusting en de inrichting van de lokalen dienen te voldoen aan de technische voorschriften inzake arbeidsveiligheid van de Codex over het welzijn op het werk en van het Algemeen Reglement op de Elektrische installaties (AREI).

Door zijn organisatie moeten de stageplaatsen de leerlingen inspireren tot een algemene attitude van netheid, zorg en veiligheid.

## EVALUATIE

### 1 Algemene principes

In de laatste decennia heeft zich een nieuwe ontwikkeling voorgedaan in het denken over evaluatie. Evaluatie wordt niet meer als een afzonderlijke activiteit beschouwd die louter gericht is op de beoordeling van de leerling, maar moet verweven zijn met het leerproces. De didactische evaluatie is een inherent deel van leren en onderwijzen. Zij geeft informatie aan leerlingen en leraren over het succes van het doorlopen leerproces en biedt zodoende de kans om het rendement van leerlingen én leraren te optimaliseren.

### 2 Criteria

Een relevante evaluatie moet beantwoorden aan een aantal criteria. Validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en didactische relevantie zijn criteria die bijdragen tot de kwaliteit van de evaluatie.

#### 2.1 Validiteit

De evaluatie is valide in de mate dat ze meet wat zij veronderstelt te meten. Om valide te zijn moet de evaluatie aan volgende voorwaarden voldoen:

- de opgaven moeten representatief zijn voor de ganse leerinhoud;
- de toetsing moet aansluiten bij het onderwijs dat voorafgegaan is;
- ze moet een aanvaardbare moeilijkheidsgraad hebben;
- wat geëvalueerd wordt, moet ook voldoende ingeoefend zijn.

#### 2.2 Betrouwbaarheid

De evaluatie is betrouwbaar in de mate dat zij niet afhankelijk is van het moment van afname of correctie. Een hoge betrouwbaarheid wordt bekomen door:

- nauwkeurige, duidelijke, ondubbelzinnige vragen te stellen;
- te verbeteren op basis van een duidelijk correctiemodel met puntenverdeling;
- relatief veel vragen te stellen;
- aan de leerling voldoende tijd te geven om de toets uit te voeren;
- veel evaluatiebeurten te voorzien (zonder te veel tijd van de onderwijstijd in beslag te nemen!).

#### 2.3 Transparantie en voorspelbaarheid

De evaluatie moet transparant en voorspelbaar zijn: d.w.z. ze mag voor de leerlingen geen verrassingen inhouden. Daarom moet ze aan volgende voorwaarden voldoen:

- ze moet aansluiten bij de wijze van toetsen die de leerlingen gewoon zijn;
- de beoordelingscriteria moeten door de leerling vooraf gekend zijn;
- de leerlingen moeten precies op de hoogte zijn van wat ze moeten kunnen en kennen.

## 2.4 Didactische relevantie

De evaluatie is didactisch relevant als zij bijdraagt tot het leerproces. De leerlingen moeten uit de beoordeling iets kunnen leren. Daarom is het essentieel aan de leerling feedback te geven:

- door een gecorrigeerde toets in de klas te bespreken: een goede toetsbespreking beperkt zich niet tot het geven van de juiste oplossingen maar leert de leerlingen ook waarom een antwoord juist of fout is;
- door de examenkopij te laten inkijken en klassikaal te bespreken.

## 3 Soorten

De moderne didactiek maakt een onderscheid tussen proces- en productevaluatie. De procesevaluatie (bijv. dagelijks werk) heeft tot doel informatie te krijgen over de bereikte en niet bereikte leerdoelen en na te gaan of de gehanteerde werkvormen wel effectief waren in functie van de vooropgestelde doelstellingen. Zij is geen doel op zich, maar biedt een basis om remediërende acties te ondernemen en zo nodig voor andere werkvormen te kiezen. De procesevaluatie kan een aanleiding geven tot zelfevaluatie en eventuele bijsturing van het onderwijsproces van de leraar.

De productevaluatie (bijv. de examens) is gericht op de resultaatbepaling: ze spreekt een eindoordeel uit over de leerprestaties van de leerling. De bedoeling is na te gaan in hoeverre de onderwijsdoelen door de leerling bereikt zijn.

### 3.1 De procesevaluatie

Het dagelijks werk van de leerlingen, een procesevaluatie, wordt permanent geëvalueerd. Het is de bestendige opvolging van het leerproces en de beheersingsgraad van de inhouden door de leerlingen. De eindevaluatie van een rapportperiode is het resultaat van een redelijk aantal toetsen, waarbij de verschillende vakcomponenten op evenwichtige wijze aan bod komen.

Een relevante procesevaluatie is een mix van gegevens over kennis, vaardigheden en attitudes. Toetsen zullen niet alleen naar de functionele kennis peilen, maar zeker ook naar de mate waarin leerlingen de vaardigheden beheersen. Daarnaast houdt de leraar bij het vastleggen van een cijfer rekening met de evaluatie van attitudes. Naast vakgebonden attitudes selecteert hij een beperkt aantal vakoverschrijdende attitudes die hij bij zijn evaluatie aan bod laat komen. In de verschillende periodes van het jaar kan de aandacht verlegd worden naar andere attitudes.

### Rapportering

Het is noodzakelijk de leerlingen en hun ouders geregeld te informeren over hun vorderingen en prestaties. Dit gebeurt occasioneel via de agenda en systematisch op het einde van elke periode via het rapport. De commentaar en de remediëring op het rapport moeten zinvol, leerlinggericht en opbouwend zijn. Bij ernstige nalatigheden en ernstig gevaar voor mislukking worden de ouders best tijdig verwittigd via een afzonderlijke brief. De eindbeslissing mag voor de leerlingen en de ouders geen verrassing zijn.

### Remediëring

Remediëren is niet enkel een rubriek op het leerlingenrapport. Remediëren moet ook in werkelijkheid gebeuren. Inhaallessen, bijsturingstaken ... maken deel uit van het onderwijsproces. Speciaal uitgezochte oefeningen i.v.m. de individuele tekorten van de leerlingen moeten pedagogisch benaderd worden (ingeleid, voorbereid, gecorrigeerd, geëvalueerd) en dienen opgenomen te worden in de algemene evaluatie

van de betrokken rapportperiode. Een schriftelijke neerslag hiervan is een aanrader voor het contact met de ouders via de agenda, en kan als een herhaalde waarschuwing of voorbode van de nakende beslissing gelden.

### 3.2 De productevaluatie

Examens houden een productevaluatie in. Ze zijn bedoeld om na te gaan in hoeverre de belangrijkste doelstellingen van het leerplan bereikt zijn op het einde van een leer- of onderwijsperiode. De leerinhouden die essentieel zijn voor de leerstofopbouw in het volgend semester of schooljaar moeten aan bod komen.

## 4 Juridisch kader

Wat de evaluatie betreft, hebben de scholen een veel grotere autonomie dan vroeger. De evaluatiecriteria en de wijze van evalueren behoren tot de bevoegdheid van de lokale scholen. Ze ontwikkelen een eigen evaluatiebeleid dat zijn neerslag vindt in het schoolwerkplan.

Een belangrijke rol bij de ontwikkeling van een eigen evaluatiebeleid is weggelegd voor de vakgroepen, die op die manier betrokken worden bij de globale onderwijskundige visie van de school.

De concrete schikkingen in verband met de evaluatie worden vastgelegd in het schoolreglement, onderdeel: studiereglement.

Het ligt voor de hand dat – in de geest van een participatieve beleidsvoering – bij het opstellen van het luik evaluatie in het schoolreglement rekening gehouden wordt met de opties genomen door de vakgroep.

## BIBLIOGRAFIE

- Bedrijfsbeheer 2004  
Verberckt, Fr., Uitgeverij De Boeck NV, Antwerpen, 2004, 9045510383
- Bedrijfseconomie in de horeca.  
Theorie en praktijk van het bedrijfseconomisch management  
Westerduin, R., SVH Uitgeverij, Zoetermeer, 1988
- De juiste houding/ Over mooi bewegen en goede omgangsvormen.  
Roggen, Anne, Standaard uitgeverij NV, Antwerpen, 2003, ISBN 90 02 21031 0 nur 450
- 'Doe het veilig' (Tijdschrift)  
Jezusstraat 28-30, 2000 Antwerpen  
Tel. 03/231 28 04
- Elders, Anders (Tijdschrift)  
Toerisme Vlaanderen, Informatieblad, tweemaandelijks tijdschrift
- Etiquette  
Van Eijk, Inez., Spectrum, 1991, Utrecht, 340 blz., ISBN 90-274-1812-8
- Etiquette  
De Landtsheer, Jeanine, Atheneum, Amsterdam, 2001, 63 blz., ISBN 90-253-1131-8
- Etiquette. De regels van het spel hoffelijkheid en omgangsvormen  
de Wouters, Marlène, Lannoo, Tielt, 1999, 286 blz., ISBN 90-209-3517-8
- Functieclassificatie & vaststelling van de minimumlonen in de Horeca-sector  
<http://www.horecanet.be/html/functieclassificatie.as>  
of: Waarborg en Sociaal Fonds Horeca & aanverwante bedrijven, Anspachlaan 111, Bus 4
- Groot taal-en manierenboek voor op het werk.  
Van Eijk, Inez, Uitgeverij Contact , Amsterdam/ Antwerpen 1996, ISBN 90 254 0670 X
- Het horecabedrijf  
Van Den Bossche, R., Uitgeverij De Boeck, 1995
- Het onthaal van nieuwe collega's: waarom en hoe?  
Human Resources Planning: een integrale benadering van personeelsplanning  
Moreels, Ann, Ced.Samsom, 2000
- Klein Hotelvademecum/ Termen en begrippen uit de praktijk.  
Zuidweg, Peter Joh. M., De Toorts , Haarlem, 1990,
- Onthaal, public relations  
Dumez, P., Standaard/MIM, Antwerpen, 1996.
- Onthaal als eerste stap naar gemotiveerde medewerkers  
De Vos, Ellen, Antwerpen : [uitgegeven door/bij]1998. - 70 p. - (Eindwerken personeelswerk; vol. 1998: 12)
- Personeelsmanagement in de horeca.  
Een praktisch leerboek voor eigentijds personeelsbeleid voor het horecabedrijf  
Peters, JPM, SVH Uitgeverij, Zoetermeer, 1990
- Professioneel telefoneren/ Praktisch handboek voor telefonische communicatie  
Kleingeld, Phil H., Uitgeverij Bosch & keuning , Baarn, 1990, ISBN 90 246 4761 4
- Public relations: beleid, organisatie en uitvoering  
Groenendijk, J.N.A., Samson, Alphen aan den Rijn : Samsom, 1997, 659 blz., ISBN 90-14-05435-1
- Public relations: een kennismaking  
Van der Meiden, Anne, Coutinho, Muiderberg, 1993, 145 blz., ISBN 90-6283-898-7
- Public Relations: tips, technieken, tools  
Janssen, Godfried, Van Holkema & Warendorf, 2001, 127 blz., ISBN 90-269-2394-5
- Stijl is een keuze  
Kim Izzo & Ceri Marsh, Arena, Amsterdam,

2002ISBN 90 6974 471 6 nur 450

Travel, Professioneel magazine voor de Reiswereld <http://www.travel-magazine.be/>

Veiligheid en Gezondheid bij de arbeid  
Boeknr D1990/0180/1 Uitgave 1991

Publicaties van het Provinciaal Veiligheidsinstituut  
te Antwerpen (PVI)

Veiligheidscontrolelijsten

Websites o.m.

[www.accor.be](http://www.accor.be), [www.holiday-inn.com](http://www.holiday-inn.com),