

LEERPLAN DERDE GRAAD SECUNDAIR ONDERWIJS

Onthaal en recreatie

Specifiek gedeelte

Arbeidsmarktgerichte finaliteit

Graad: derde graad

Leerjaar: eerste en tweede leerjaar

Leerplannummer: voorlopige versie dd. 30/06/2023

Nummer inspectie:

DISCLAIMER: De eindtermen (alsook de decretale nummers) opgenomen in dit leerplan zijn onder voorbehoud van goedkeuring door het Vlaams Parlement.

Inhoudstafel

Visie	3
Doelgroep en beginsituatie	4
Leerplandoelen	5
Minimale materiële vereisten	16
Vakkenkoppeling	17

Visie

Onthaal en Recreatie is een studierichting in de 3^{de} graad arbeidsmarktgerichte finaliteit, dus gericht op doorstroom naar de arbeidsmarkt. De basisvormig is dezelfde als voor alle andere studierichtingen binnen deze finaliteit.

De leerlingen ontwikkelen competenties die leiden naar de beroepskwalificaties Onthaalmedewerker en Recreatief medewerker.

De Onthaalmedewerker ontvangt en informeert personen, rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen.

De Recreatief medewerker ondersteunt bij de voorbereiding en de uitvoering van het recreatief aanbod volgens het specifieke karakter van de activiteiten teneinde deze kwaliteitsvol, veilig en vlot te laten verlopen en met zorg af te ronden.

Leerlingen gaan meer en meer zelfstandig aan de slag. De derde graad omvat de volledige realisatie conform het BK Onthaalmedewerker en het BK Recreatief medewerker.

In de 3^e graad verlaten we de veilige omgeving van de school en oefenen we de aangeleerde kennis en vaardigheden ook in een vreemde omgeving. De leerlingen worden ingeschakeld, bij projecten van externe partners en bedrijven, om het onthaal te verzorgen bij externe evenementen, om tal van (recreatieve) activiteiten te ondersteunen. Een uitgebreide stage is een ideale leeromgeving om de aangeleerde vaardigheden en kennis veelvuldig in de praktijk toe te passen.

De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.

Doelgroep en beginsituatie

Leerlingen die het eerste leerjaar van de derde graad Onthaal & Recreatie aanvatten in de arbeidsmarktgerichte finaliteit, hebben door het behalen van de eindtermen van de tweede graad de nodige basiscompetenties verworven om de overstap naar de derde graad succesvol te kunnen maken.

Het is geen noodzaak om de 2e graad in O&R gevolgd te hebben om in de 3e graad te kunnen instappen maar het is wel aangewezen, omdat een aantal basisvaardigheden er al aangeleerd worden.

Leerplandoelen

BK3_01.01	1
De leerlingen werken in teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_01.01.01	Subdoel 1
De leerlingen passen strategieën toe om teamgericht te werken.	
BK3_01.01.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën toe om doelgericht te communiceren.	
BK3_01.01.03	Subdoel 3
De leerlingen passen interne procedures en afspraken toe.	

BK3_01.02	2
De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_01.02.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures uit stappenplannen, instructiefiches of handleidingen toe.	
BK3_01.02.02	Subdoel 2
De leerlingen passen strategieën voor planning en organisatie toe.	

BK3_01.02.03	Subdoel 3
De leerlingen passen strategieën voor kwaliteitscontrole toe.	

BK3_01.03	3
De leerlingen handelen economisch en duurzaam.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_01.03.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures toe om kostenbewust om te gaan met materialen, grondstoffen of tijd.	
BK3_01.03.02	Subdoel 2
De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot milieuvoorschriften.	

BK3_01.04	4
De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_01.04.01	Subdoel 1
De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot veilig handelen.	
BK3_01.04.02	Subdoel 2
De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot ergonomisch handelen.	

BK3_01.04.03

Subdoel 3

De leerlingen passen procedures toe met betrekking tot hygiënisch handelen.

BK3_02.01

5

De leerlingen handelen volgens de regels en cultuur van de organisatie met inbegrip van het hanteren van de huisstijl.

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.02

De leerlingen communiceren doelgericht mondeling en schriftelijk in het Nederlands.

- communicatietechnieken
- inzicht in interculturele communicatie
- tekstkenmerken voor receptie
- minimumvereisten voor productie

Beheersingsniveau

creëren

BK3_02.02.01

Subdoel 1

De leerlingen communiceren doelgericht mondeling.

BK3_02.02.02

Subdoel 2

De leerlingen communiceren doelgericht schriftelijk.

BK3_02.03

De leerlingen communiceren doelgericht mondeling en schriftelijk in het Frans.

- tekstkenmerken voor receptie
- minimumvereisten voor productie

Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.03.01	Subdoel 1
De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.	
BK3_02.03.02	Subdoel 2
De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.	

BK3_02.04	
De leerlingen communiceren doelgericht mondeling en schriftelijk in het Engels. <ul style="list-style-type: none">• tekstkenmerken voor receptie• minimumvereisten voor productie	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.04.01	Subdoel 1
De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.	
BK3_02.04.02	Subdoel 2
De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.	

BK3_02.05	
De leerlingen communiceren doelgericht mondeling en schriftelijk in het Duits (zelfredzaamheidsniveau). <ul style="list-style-type: none">• tekstkenmerken voor receptie• minimumvereisten voor productie	

Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.05.01	Subdoel 1
De leerlingen wisselen doelgericht mondelinge informatie uit met klanten en interne diensten.	
BK3_02.05.02	Subdoel 2
De leerlingen wisselen doelgericht schriftelijke informatie uit met klanten en interne diensten.	

BK3_02.06		9
De leerlingen controleren de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen.		
Beheersingsniveau		
toepassen		
BK3_02.06.01	Subdoel 1	
De leerlingen zoeken de gegevens van personen op.		
BK3_02.06.02	Subdoel 2	
De leerlingen controleren toegangsbewijzen. <ul style="list-style-type: none">• systemen om de toegang te controleren• GDPR		
BK3_02.06.03	Subdoel 3	
De leerlingen registreren bezoekers.		
BK3_02.06.04	Subdoel 4	
De leerlingen signaleren ongewenste personen en afwijkend gedrag volgens een opgelegde procedure.		

BK3_02.07	6 / 8
De leerlingen onthalen en begeleiden bezoekers.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.07.01	Subdoel 1
De leerlingen verwelkomen bezoekers. <ul style="list-style-type: none">• schriftelijke en mondelinge (verbale en non verbale) communicatietechnieken• regels voor onthaal• principes van klantvriendelijkheid• principes van klantgerichtheid• typologie van klanten, bezoekers of consumenten	
BK3_02.07.02	Subdoel 2
De leerlingen identificeren de vraag van de bezoeker. <ul style="list-style-type: none">• inzicht in de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de verschillende doelgroepen	
BK3_02.07.03	Subdoel 3
De leerlingen informeren bezoekers.	
BK3_02.07.04	Subdoel 4
De leerlingen verwijzen bezoekers door. <ul style="list-style-type: none">• organigram• kaart of plattegrond• bedrijfsactiviteiten	
BK3_02.07.05	Subdoel 5
De leerlingen begeleiden bezoekers. <ul style="list-style-type: none">• zakelijke omgangsvormen	
BK3_02.07.06	Subdoel 6
De leerlingen nemen afscheid van de bezoeker.	

BK3_02.08	7
De leerlingen voeren administratieve taken uit en handelen betalingen af.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.08.01	Subdoel 1
De leerlingen voeren administratieve taken uit. <ul style="list-style-type: none">• kantoorsoftware• grafische opmaak	
BK3_02.08.02	Subdoel 2
De leerlingen handelen betalingen af.	

BK3_02.09	10
De leerlingen organiseren de onthaalruimte.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.09.01	Subdoel 1
De leerlingen richten de onthaalruimte zelfstandig in, vertrekkende van een zelfgemaakt en goedgekeurd ontwerp. <ul style="list-style-type: none">• decoratietechnieken• bezoekersstromen• publiciteitstechnieken	
BK3_02.09.02	Subdoel 2
De leerlingen onderhouden de onthaalruimte. <ul style="list-style-type: none">• attesten (brandveiligheid, hygiëne)	

BK3_02.10	11
De leerlingen ontvangen klachten en geven ze door. <ul style="list-style-type: none">• typologie van klagende klanten (conflict, agressie, assertiviteit)• soorten klachten• assertiviteitstechnieken• technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing (stappenplan bij klachtenafhandeling)	
Beheersingsniveau	
toepassen	

BK3_02.11	12
De leerlingen controleren de veilige werking of de veiligheidsuitrusting van het materiaal en de infrastructuur.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.11.01	Subdoel 1
De leerlingen controleren visueel de onderdelen.	
BK3_02.11.02	Subdoel 2
De leerlingen testen onderdelen op hun werking.	
BK3_02.11.03	Subdoel 3
De leerlingen merken afwijkingen, storingen of nood aan preventief onderhoud op.	
BK3_02.11.04	Subdoel 4
De leerlingen melden afwijkingen, storingen of de nood aan preventief onderhoud. <ul style="list-style-type: none">• beveiligingsystemen• veiligheidsrichtlijnen: pictogrammen	

BK3_02.12	13
De leerlingen ontvangen de planning van de activiteit en bereiden de activiteit voor.	
Beheersingsniveau	
toepassen	
BK3_02.12.01	Subdoel 1
De leerlingen maken een overzicht van de benodigdheden, de locatie, de middelen, de timing, de veiligheid, ... om de activiteit te realiseren. <ul style="list-style-type: none">• activiteitenfiche• draaiboek	
BK3_02.12.02	Subdoel 2
De leerlingen organiseren de eigen werkzaamheden in functie van de activiteit. <ul style="list-style-type: none">• ontspanningsactiviteiten• recreatieactiviteiten• technieken voor handvaardigheid (knippen, schilderen, schroeven, ...)• veiligheidsrichtlijnen	

BK3_02.13	14
De leerlingen stellen informatieborden en displays van de activiteiten op.	
Beheersingsniveau	
toepassen	

BK3_02.14	15
De leerlingen regelen, bedienen, transporteren en controleren de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.	
Beheersingsniveau	
toepassen	

BK3_02.14.01	Subdoel 1
De leerlingen regelen de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.	
BK3_02.14.02	Subdoel 2
De leerlingen bedienen de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.	
BK3_02.14.03	Subdoel 3
De leerlingen transporteren de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.	
BK3_02.14.04	Subdoel 4
De leerlingen controleren de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures. <ul style="list-style-type: none">• attesten (brandveiligheid, technische controles)• audiovisuele apparatuur• sport- en spelmateriaal• digitaal materiaal	

BK3_02.15	16
De leerlingen ondersteunen de verantwoordelijke bij het opstarten van de activiteit.	
Beheersingsniveau	
toepassen	

BK3_02.16	17
De leerlingen ondersteunen de verantwoordelijke bij het vlotte en veilige verloop van de activiteit. <ul style="list-style-type: none">• speldidactiek• groepsdidactiek• technieken voor lichaamsexpressie	
Beheersingsniveau	
toepassen	

BK3_02.17

18

De leerlingen voeren na de activiteit basisonderhoud en kleine herstellingen van het materiaal en de infrastructuur uit, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.

- attesten (technische controles)
- handgereedschap

Beheersingsniveau

toepassen

BK3_02.18

19

De leerlingen ruimen de locatie en het materiaal op.

- onderhoudsproducten en de mogelijke risico's
- voorschriften rond afvalbeheer

Beheersingsniveau

toepassen

Minimale materiële vereisten

De minimale materiële vereisten voor deze studierichting zijn [via deze link](#) te raadplegen.

Vakkenkoppeling

De vakkenkoppeling voor deze studierichting is [via deze link](#) te raadplegen.