

SECUNDAIR ONDERWIJS

Onderwijsvorm: **TSO**

Graad: **Derde graad**

Jaar: **derde leerjaar**

Studiegebied: **Toerisme**

FUNDAMENTEEL GEDEELTE

Optie(s): **Toerisme en recreatie**

Vak(ken):	TV Public relations	2 lt/w
-----------	----------------------------	---------------

Vakkencode: **WW-p**

Leerplannummer: **2002/358**
(vervangt 2001/061)

Nummer Inspectie: **2002/247//1/M/SG/1/III7/ /D/**

INHOUD

visie.....	2
beginsituatie	2
algemene doelstellingen.....	2
leerplandoelstellingen / leerinhouden.....	3
pedagogisch-didactische wenken en timing.....	6
minimale materiële vereisten.....	7
evaluatie	8
bibliografie	8

VISIE

Het leervak public relations moet in de optie Toerisme en Recreatie de intermenselijke relaties bevorderen. Vooral de omgang met groepen geniet via diverse praktische oefeningen absolute voorrang.

Belangstelling voor waarden en cultuurgebonden elementen van anderen dienen centraal te staan. In deze studierichting is een openheid ten aanzien van anderen en de ontwikkeling van een technische bagage van groot belang. Hierin kan het leervak PR een fundamentele bijdrage leveren door het bijbrengen van inzicht in menselijke contacten. Dit impliceert de ontwikkeling van sociale en communicatieve vaardigheden en begeleidingstechnieken.

Omdat leerplannen voor andere vakken (b.v. Toerisme, Sport) modulair opgevat zijn, verdient het aanbeveling dat binnen het vak PR hierop maximaal wordt ingespeeld. Er dient aldus aandacht te gaan naar de drie deelsectoren binnen de opleiding: de animatie, het lokale agentschap en de reisbegeleiding. **Hierdoor ontstaat een casusgeoriënteerd leerplan.**

BEGINSITUATIE

Vermits in het derde jaar van de derde graad Toerisme & Recreatie de leerlingen uit sterk uiteenlopende studierichtingen komen, wordt geen intrinsieke 'technische' voorkennis van PR verondersteld. **Er mag wel op gerekend worden dat zij de nodige communicatieve ontvankelijkheid zich eigen gemaakt hebben en een bereidheid om een basisterminologie te verwerven.** Vooraleer aan concrete toepassingen kan worden gedacht, moeten de leerlingen dus eerst een theoretische kennis verwerven op het domein van public relations. **Hiervoor kan een aangepaste werkvorm gehanteerd worden, zoals b.v. begeleid zelfstandig leren.**

Indien de leerlingen reeds voorkennis hebben omtrent het vak public relations, volstaat een doelgerichte herhaling en kan men sneller anticiperen op de specifieke behoeften qua begeleidingstechnieken.

- De leerlingen vertonen belangstelling voor zinvolle vrijetijdsbesteding en sociale contacten. Ze zijn flexibel qua mentaliteit en gedrag.
- De leerlingen beschikken reeds over een elementaire kennis en ervaring in de omgang met volwassenen.
- De leerlingen tonen belangstelling en bereidheid om projecten en praktijkwerk uit te voeren, zowel intra-muros als extra-muros

ALGEMENE DOELSTELLINGEN

- De leerlingen zijn gericht op het bevorderen van menselijke relaties bij het functioneren in groep en het onderling afstemmen van vraag en aanbod in de toeristische en recreatieve sector
- De leerlingen passen sociale en communicatieve vaardigheden toe bij de begeleiding, gidsing en animatie van groepen
- De leerlingen zijn gemotiveerd om verschillende PR-technieken toe te passen in organisaties en evenementen uit de wereld van het toerisme en de recreatie
- De leerlingen hun gedrag en houding en kunnen vlot improviseren op een klantvriendelijke wijze
- De leerlingen vertonen eigenschappen van leiderschap en kunnen zowel zelfstandig als in groep systematisch beslissen
- De leerlingen kunnen opdrachten geven in andere leervakken op een vlotte manier in praktijk brengen

LEERPLANDOELSTELLINGEN / LEERINHOUDEN

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnen het belang van P.R. met voorbeelden aantonen - kunnen de waarde van andere communicatiemodaliteiten inschatten - kunnen het belang van interne en externe P.R. binnen de bedrijfswereld aantonen en een overzicht geven van P.R.- en communicatiemiddelen die hierbij kunnen gehanteerd worden - kunnen gepast deelnemen aan simulatieoefeningen i.v.m. onthaalsituaties in de reisindustrie 	<p>1. Inleiding = P.R. i.v.m. de structuur van de Reisindustrie</p> <ol style="list-style-type: none"> Wat is P.R. ? – Belang – Definitie – Historische ontwikkeling P.R. en andere communicatiemodaliteiten Interne P.R. Externe P.R. <ul style="list-style-type: none"> • Imago en Identiteit • Huisstijl Praktische oefeningen i.v.m. pr-technieken in de reisindustrie (b.v. onthaal, doorverwijzen)
	<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnen diverse communicatiemiddelen concreet t.o.v. elkaar afwegen inzake effectiviteit en duurzaamheid - begrijpen dat het gebruik van non-verbale communicatie in de reiswereld een voorname plaats inneemt binnen de interpersoonlijke communicatie - kunnen het belang van taal, houding, stem, gebruik van micro in de reisbegeleiding en animatie aantonen - kunnen gepast deelnemen aan simulatieoefeningen i.v.m. de reisbegeleiding 	<p>2. Module 1 : P.R. i.v.m. reisbegeleiding</p> <ol style="list-style-type: none"> Communicatie <ul style="list-style-type: none"> • Het communicatieproces • Communicatiemedia • Non-verbale communicatie • Verbale communicatie Omgaan met groepen van diverse aard Begeleiden van groepen Praktische oefeningen i.v.m. communicatie in de reisbegeleiding (b.v. planning en traject voorstellen, praktische schikkingen meedelen)
	<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnen specifieke socio-emotionele communicatievormen op een beheerste manier hanteren - beheersen de beginselen van probleemoplossing bij groepen 	<p>3. Module 2 : P.R. i.v.m. local rep</p> <ol style="list-style-type: none"> Socio-emotionele communicatie <ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf voorstellen

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	<ul style="list-style-type: none"> - kunnen op een vlotte manier een verkoopsgesprek voeren - begrijpen dat luisteren een belangrijk aspect vormt in de omgang met mensen - kunnen gepast deelnemen aan simulatieoefeningen i.v.m. communicatie over de eigenheid van een bestemming 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemen oplossen met gasten • Klachtenbehandeling • Slecht nieuws overbrengen • ... <p>b. Verkoopsgesprek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorstellen, promoten en verkopen van excursies <p>c. Luisteren</p> <p>d. Praktische oefeningen i.v.m. communicatie met groepen in een specifiek gebied (b.v. voorstellen van de regio, stad; praktische schikkingen ordenen op mededelingenblad)</p>
	<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> - beheersen de basistechnieken van het optreden en presenteren - kunnen een presentatie helpen voorbereiden en organiseren - kunnen op een efficiënte manier de technieken van micro-teaching toepassen - beheersen enkele essentiële vaardigheden van toepassing op het leiden van en deelnemen aan vergaderingen - kunnen de eigen persoonlijkheid positioneren in de verschillende leiderschapstypes - kunnen het belang en de mogelijke effecten van enkele basishoudingen qua leiderschap toelichten met voorbeelden uit de animatie, locale vertegenwoordiging en reisbegeleiding - beheersen enkele vaardigheden die een efficiënt leiderschap bevorderen - kunnen feedback geven, besluiten formuleren en gevolg geven aan afspraken - kunnen gepast deelnemen aan simulatieoefeningen i.v.m. de realisatie van een presentatie of animatie door een groep 	<p>4. Module 3 : P.R. i.v.m. animatie</p> <p>a. Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soorten presentaties • De kunst van het presenteren (rol van de spreker, optreden, gebruik van de stem, lichaamshouding,...) • Organisatie van een presentatie • Voorbereiding van een presentatie <p>b. Micro-teaching (vb. uitleggen van een spel of programma)</p> <p>c. Vergaderen</p> <p>d. Leiderschap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerken van leiderschap • Basishoudingen • Vaardigheden • Feedback, besluitvorming, follow-up <p>e. Praktische oefeningen i.v.m. een concrete situatie in de animatie (b.v. groepsdynamica, individueel gerichte aansluiting bij een groep)</p>

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	<p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnen een beperkt gebeuren organiseren en uitvoeren of begeleiden - kunnen een ontwerp maken voor een publicatie - kunnen op een correcte manier korte teksten, uitnodigingen, aankondigingen of beschrijvingen, e.d. samenstellen - kunnen een presentatie geven zoals vb. een korte toespraak, een diavoorstelling, een presentatie van een vakantiebestemming, ... - kunnen een enquête samenstellen en verwerken - stellen schema's voor een organisatie op - kunnen een eenvoudige Powerpoint-presentatie maken 	<p>5. P.R.-technieken i.v.m. de reisbegeleiding, de locale vertegenwoordiging en de animatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatie en uitvoering van een beperkt gebeuren (opendeurdag, kwis, excursie, optreden, wedstrijd, bedrijfsrondleiding, receptie,...) • Ontwerpen van een wervingsfolder, brochure, affiche, logo,... • Schrijven van aankondigingen, korte berichten voor gasten, persbericht, uitnodigingen, wegbeschrijvingen, excursieprogramma's,...) • Presentatie-oefeningen • Opstellen en verwerken van enquêtes • Samenstellen en opmaken van activiteitschema's, tijdschema's,... • Maken van een Powerpoint-presentatie

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN EN TIMING

Nr.	Pedagogisch-didactische wenken	Timing
1	<ul style="list-style-type: none"> - vanuit een aantal concrete gevallen het belang van PR aantonen (bv. succesverhalen, klachtensituaties, mond-aan-mondreclame) - voorbeelden uit literatuur of filmfragmenten van zeden en gewoonten die in andere culturen en landen correct omgaan en communicatie met anderen beïnvloeden - van eenzelfde product de verschillende communicatiemodaliteiten concreet voorstellen - concrete situaties i.v.m. interne PR toetsen aan de conceptuele definitie, doelstellingen, de afstemming op de doelgroepen, feedback ,enz. - verruimen van concrete situaties uit de interne PR tot externe PR en ze toetsen aan de doelstellingen, de afstemming op de doelgroepen, het juiste gebruik van passende media, enz. - voorbeelden uit de reisbegeleiding, local representative en animatiesector inzake interne en externe PR - identiteit en imago achterhalen uit reclameboodschappen, promotiemateriaal en openstaande vacatures. Ontwikkelen van een logo, briefhoofd en ontwerpen van wervingsfolders, vouwblaadjes, affiches, brochure-bladzijden, e.d. door aanwenden van ICT-technieken en hiervoor de nodige ondersteuning multidisciplinair beschikbaar stellen - indien de casusoriëntatie van het leerplan waargemaakt moet worden, dient een sterk vakgroepoverleg gestalte te geven aan een aansluiting bij het vak Toerisme in dit hoofdstuk 	Max. 3 weken
2	<ul style="list-style-type: none"> - een communicatiemodel concreet maken door het invullen van voorbeelden van de verschillende componenten - een gesprek tussen twee partijen op video opnemen en nadien bespreken - simulatieoefeningen i.v.m. specifieke situaties; gezichtsuitdrukkingen, lichaamsbewegingen en lichaamshoudingen vergelijken, betekenissen achterhalen door het aanwenden van gevalsstudies - schriftelijke en mondelinge boodschappen formuleren, bezorgen, interpreteren, corrigeren, beantwoorden of gevolg aan geven; specifieke uitingen van boodschappen vormgeven; oefeningen maken bij het ontwerpen van affiches, folders, enz.; in relatie met de taalvakken een gemeenschappelijk thema uitwerken (bv. GWP-bundel, een GIP, voorbereiding van de stage) - technieken aanwenden om de omgang met groepen van diverse aard te vergemakkelijken (bv. gemeenschappelijke betrokkenheid stimuleren) - simulatie- of rollenspel en andere interactieve werkvormen - technieken aanwenden om groepen te begeleiden - vakgroepoverleg met vakken Toerisme, Aardrijkskunde en Geschiedenis is aangewezen 	2 à 4 weken
3	<ul style="list-style-type: none"> - oefeningen op het vlak van socio-emotionele communicatie spelen, alsook de nodige feedback organiseren - een stellingenspel, rollenspel, discussietype of andere interactieve werkvorm hanteren om communicatieve vaardigheden in te oefenen; een gesprek tussen twee leerlingen oriënteren om vaardigheden i.v.m. het omgaan met klachten, omgaan met emoties en problemen, kwetsbaarheid, verkoopstechnieken, 	2 à 4 weken

Nr.	Pedagogisch-didactische wenken	Timing
	luisteren en interpreteren, enz.	
4	<ul style="list-style-type: none"> - concrete voorbeelden van presentaties a.d.h.v. videofilms bespreken en bekritisieren - een verkoops- of promotiepresentatie bijwonen (bv. de presentatie van een vakantiebestemming door een touroperator) - in samenwerking met de vakken Toerisme, Sport en Animatie een presentatie of optreden voorbereiden, organiseren en uitvoeren (bv. in functie van een evenement op school) - de technieken van micro-teaching door de leerlingen laten inoefenen in samenwerking met de taalvakken - ideaaltypes qua leiderschap met sprekende voorbeelden en gebeurtenissen toelichten - basishoudingen inzake leiderschap aanprijzen met voorbeelden uit de reisbegeleiding, het gidsen en het onthaal in de toeristisch-recreatieve wereld - vaardigheden inzake leiderschap inoefenen met groepsopdrachten, in samenwerking met het vak Toerisme, maar ook met de taalvakken, Aardrijkskunde en Geschiedenis is aangewezen 	5 à 7 weken
5	<ul style="list-style-type: none"> - PR-technieken aanwenden om PR-producten te ontwikkelen die passen in een multidisciplinaire context eigen aan de studierichting (reeds eerder aangegeven aansluiting met de gevalstudies behandeld in de vakken Sport en Toerisme) - extra- en intramurosactiviteiten benutten voor het uitwerken van PR-producten - organiseren van evenementen in een vakoverschrijdende opdracht 	4 à 6 weken

MINIMALE MATERIEËLE VEREISTEN

Opdat de praktische realisaties gestalte zouden krijgen is een vakspecifieke infrastructuur noodzakelijk. Hiervoor kan een vaklokaal PR of een vaklokaal toerisme in aanmerking komen. Het moet de mogelijkheid bieden de interne schikking van de klas te wijzigen (bv. herschikken van meubilair, mogelijkheid tot compartimentering, enz.). Het moet de leerlingen in staat stellen zowel intra-muros als extra-murosactiviteiten uit te werken.

Deze klas moet beschouwd worden als zijnde een werkruimte en niet als een klaslokaal in de enge zin.

Om PR-technologieën te kunnen toepassen dient volgende apparatuur aanwezig te zijn:

- video-opname- en afspeelapparatuur,
- overheadprojector
- cassetterecorder
- personal computer (met printer, modem,...)

Daarnaast moet het lokaal beschikken over een balie, afsluitbare kasten voor videobanden, handboeken en naslagwerken en een prikbord.

Indien lessen van andere vakken ook in dat lokaal doorgaan, mag dat geen invloed hebben op de lessen public relations. Dit houdt o.m. in dat de veiligheid en bruikbaarheid van de leermiddelen gegarandeerd is.

Indien wegens recente expansie of defect een school tijdelijk nog niet over één of meerdere noodzakelijk geachte leermiddelen beschikt, dient een aanvraag tot aankoop in de begroting opgenomen te zijn. De uitrusting en inrichting van het PR-lokaal dient te voldoen aan de technische voorschriften inzake de vigerende wetgeving: Codex, ARAB, AREI en Vlarem.

Bij het gebruik van toestellen, materiaal en materieel dient men reeds bij aankoop te letten op de specifieke normen. Duidelijke, Nederlandstalige handleidingen evenals een technisch dossier dienen aanwezig te zijn. Alle gebruikers dienen de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften te kennen en correct te kunnen toepassen. De collectieve veiligheidsvoorzieningen mogen nooit gemanipuleerd worden. Daar waar de wetgeving het vereist, moeten de persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig zijn en gedragen worden.

EVALUATIE

De evaluatie moet duidelijk verbonden zijn met de geformuleerde doelstellingen en de eigenheid van het leervak PR. Hierdoor zijn vele evaluatietechnieken en -mogelijkheden voorhanden:

- De permanente evaluatie van de dagdagelijkse vorderingen van leerlingen aangaande communicatieve en sociale vaardigheden.
- De beoordeling van de taken aan leerlingen opgedragen; hierbij wordt niet alleen de juistheid maar ook de punctualiteit, de zorg en de creativiteit onder ogen genomen.
- De vraagtechnieken van uitgebreide herhalingsproeven zijn terug te vinden in de vraagstijl van de proefwerken. Hierbij kan het zowel gaan om open als gesloten vragen, mondelinge als schriftelijke bevraging.
- Per evaluatieperiode dient de leerkracht per leerling over meer dan één evaluatiecijfer te beschikken. Hierbij wordt vooral aandacht geschonken aan de procesevaluatie. Vandaar dat *commentaar* en *remediëring* goed op elkaar moeten aansluiten.
- De beoordeling van antwoorden op gesloten vragen zijn gesteund op modelantwoorden; bij open vragen kan de leraar concrete criteria hanteren bij de beoordeling.
- Vooral de stages en de verdediging van de geïntegreerde proef zijn bijzonder geschikt om de verwerving van PR-technieken te toetsen.
- Indien bijzondere eisen gesteld worden aangaande de uitvoering van praktijkoefeningen tijdens stages of tijdens andere extra-murosopdrachten, dienen deze eisen bij het begin van het schooljaar aan de leerlingen en hun ouders voorgelegd te worden. Voor gerechtvaardigde afwezigheden dient een alternatief voorzien te worden dat geldig is als beoordelingsbasis bij de evaluatie.

Vakoverschrijdende samenwerking is bv. belangrijk voor de opstelling van evaluatiecriteria, de controle erop en de impact ervan.

- Naast de cognitieve reproductievragen moet men zeker oog hebben voor inzichtsvragen, persoonlijke meningsvragen en inzichtelijke toepassingen zodat attitudevorming en algemene persoonlijke evolutie kunnen beoordeeld worden. Intra- en extra-murosactiviteiten op het raakvlak van de vakken PR en Toerisme bieden hier een uitstekende evaluatiebasis. Dergelijke activiteiten kunnen ook vakoverschrijdend worden georganiseerd in samenwerking met andere leervakken, zoals b.v. Geschiedenis, Aardrijkskunde en Toerisme.
- Er moet in de mogelijkheid voorzien worden om de leerling te informeren over de vorderingen in zijn persoonlijke evolutie. Hiervoor zijn vooral de praktijkoefeningen uitstekende evaluatiemomenten.

BIBLIOGRAFIE

BOEKEN

Birkenbihl, V., Communicatietraining, Interpersoonlijke relaties succesvol vormgeven, Baarn, Uitgeverij Intro, 1995

Blake, R.R., Mouton, J.S., Allen, R.L., Teamwork, het ontwikkelen van vaardigheden om succesvol in teams te werken, Utrecht, Marka, 1987.

- Coops, R., Van Empelen, P., Van Heugten, M., Middel R., Communicatie werkt, Houten, Stenfert Kroese, 1990.
- de Roode, H., Public relations, interne en externe communicatie voor organisatie en beleid, Kluwer, 1990.
- Fauconnier, G., Algemene communicatietheorie; een overzicht van de wetenschappelijke theorieën over communicatie, 1986.
- Holzhauer, F., Omgaan met mensen (+ docentenhandleiding), Houten, Stenfert Kroese, 1988.
- Holzhauer, F. & Koopmans, A., Handboek effectieve marketingcommunicatie, Kluwer, 1993.
- Keikes, S., Basisboek Public Relations, Diepenheim, Uitgeverij Keikes, 1990
- Mastenbroek, W., Leren leven met groepen, Brussel, Samson, 1982.
- Mertens, V., spreken voor publiek, Leuven, Garant, 1995.
- Michiels, W., e.a., Public Relations in hoofdlijnen, Groningen, Wolters-Noordhoff, s.d.
- Musaph, H. & Van De Loo, E., Het gesprek; psychologische fundering, Ambo, 1988.
- Robson, M., Probleemoplossen in groepen, Utrecht, Het Spectrum/Marka, 1994
- Schermer, K. & Wijn, M., Vergaderen en onderhandelen, Bohn Stafleu Van Loghum, 1990.
- Schutter, J., Met elkaar; omgangskunde voor het middelbaar beroepsonderwijs, Zuphen, Thieme, 1993.
- Spoler, R.H.M., Van den Hombergh, Traject, sociaal-agogische vaardigheden, Nijgh en Van Ditmar Educatief, 1994.
- Van Craen, W., Omgaan met anderen, een communicatiekunst, Leuven, Acco, 1990.
- Van den Bergh, M., Effectieve tweegesprekken. Handleiding bij het voorbereiden en voeren van gesprekken in organisaties, Schoonhoven, Academic Service, 1995.
- Van Ommen, H., e.a., De PR-methode. Een inleiding in de bedrijfscommunicatie, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1995
- Van Poecke, L., Nonverbale Communicatie, Leuven-Apeldoorn, Garant, 1996

Verrept, S. & Janssen T., Tweeluik Schriftelijke Communicatie; deel II. Strategisch rapporteren, Bohn Stafleu Van Loghum, 1990.

Wiertzema, K., e.a., Doelmatig communiceren. Spreken in het openbaar, Bussum, Coutinho, 1995.

Willemsen, F., Doelgericht communiceren. Schrijven, gesprekken voeren, vergaderen, presenteren, telefoneren. Utrecht, Het Spectrum, 1995.

TIJDSCHRIFTEN

Communicatie - Tijdschrift voor massamedia en cultuur, Leuven.

Pub Magazine, Diegem

BIZZ, Roularta Media Groep, Zellik

BEELDMATERIAAL

Encarta Encyclopedia, Microsoft

Print House, Corel

Dr. Communication, DR. Series

NUTTIGE ADRESSEN

Administratie Planning en Statistiek

Departement Algemene Zaken en Financiën

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

uitg. Vlaamse Regionale Indicatoren (VRIND)

Bolwerklaan 30

1210 Brussel

tel (02) 507 58 03

fax (02) 507 58 08

Agentschap Belga

Belgische pers-telegraaf agentschap N.V.

8 b Frédéric Pelletierstraat

1030 Brussel

tel. (02) 743 13 11

fax. (02) 735 17 44

Federale voorlichtingsdienst

Informatiecentrum

54 Regentlaan

1000 Brussel

tel. (02) 514 08 00

fax. (02) 512 51 25

Nationaal Instituut voor de Statistiek

Leuvensestraat 44

1000 Brussel

tel (02) 548 62 11

fax (02)548 63 67

O.P.T. - Office de promotion de tourisme Wallonie

61-63 Grasmarkt

1000 Brussel

tel. (02) 504 02 00

fax. (02) 513 69 50

Toerisme Vlaanderen

61-63 Grasmarkt

1000 Brussel

tel. (02) 504 03 00

fax. (02) 513 88 03