

HOTELBEHEER DERDE GRAAD TSO

september 2004
LICAP – BRUSSEL D/2004/0279/064

HOTELBEHEER DERDE GRAAD TSO DERDE LEERJAAR

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

LICAP – BRUSSEL D/2004/0279/064
September 2004
(Vervangt leerplan D/1995/0279/010)
ISBN: 90-6858-427-8



Vlaams Verbond van het Katholiek Secundair Onderwijs
Guimardstraat 1, 1040 Brussel

Algemene inhoud

Algemeen deel	5
Hotelorganisatie.....	22

HOTELBEHEER DERDE GRAAD TSO

Algemeen deel

Inhoud

1	BEROEPSWERELD	7
1.1	De hotelsector	7
1.2	Beroepsinhoud	7
2	STUDIERICHTINGSPROFIEL	9
2.1	Doel van de studierichting	9
2.2	Dimensies van beroepsvaardigheden die verwijzen naar vormingsaspecten	10
3	ALGEMENE DIDACTISCHE WENKEN	11
3.1	Beroepsvaardigheden als uitgangspunt van het leerplan	11
3.2	Kennis en vaardigheden, theorie en praktijk	11
3.3	Leeromgeving	12
3.4	Dynamiek van het leerproces	12
3.5	Leerplan	12
4	EVALUATIE	13
4.1	Evaluatie	13
4.2	Evaluatievormen	14
5	SPECIALISATIE	15
5.1	De samenwerking met het bedrijfsleven	15
5.2	Impact van het opvoedingsproject	15
5.3	Pedagogisch concept van het specialisatiejaar	16
6	ALGEMEEN DOEL VAN DE STAGE	16
7	MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN	17
8	BIBLIOGRAFIE	17

1 BEROEPSWERELD

1.1 De hotelsector

De hotelsector is een zeer arbeidsintensieve sector waar de activiteiten vooral plaatsvinden op het ogenblik dat de gast aanwezig is en voornamelijk in contact met de gast. Kwaliteitsvolle dienstverlening, het gastvrij omgaan met gasten en communicatie in meerdere talen staan dan ook centraal. Efficiënte bedrijfsvoering met nieuwe technologische en geïnfomatiseerde systemen zijn evenzeer belangrijk geworden in de organisatie van een hotel.

Belangrijke trends en ontwikkelingen in de hotelsector zijn:

- toename van het multiculturele karakter van de samenleving,
- toename in de groei van het aantal potentiële gasten,
- toename van specifieke doelgroepen met specifieke wensen,
- een kritischer en mondiger wordende hotelgast,
- toename van de behoefte aan een persoonlijke benadering,
- hoger kwaliteitseisen voor producten en diensten,
- toename van de vraag naar maatwerk,
- toegenomen gezondheidsbewustzijn van de gast,
- toenemende behoefte aan meer efficiency in het hotelbedrijf,
- toename in gebruik van meer geautomatiseerde registratiesystemen en kassasystemen,
- toename in het gebruik van Internet en de mogelijkheden die het biedt,
- toename in het gebruik van moderne communicatiemiddelen,
- steeds strenger wordende preventievoorschriften en controles op naleving,
- schaarste op de arbeidsmarkt,
- toegenomen mobiliteit,
- steeds nieuwe ontwikkelingen in de dienstverlening,
- internationalisering en globalisering voor de dienstverlening,
- toename van vrije tijd en impact daarvan op het toerisme,
- groeiend aanbod van conferenties, evenementen en congressen.

1.2 Beroepsinhoud

1.2.1 *Beroepscontext*

De voornaamste taak van een hotelbediende is het plannen, organiseren en controleren van de werkzaamheden in een hotel die te maken hebben met het onthaal en het verblijf van gasten en met de communicatie in meerdere moderne talen met gasten volgens de regels van protocol en etiquette, o.a. de behandeling van reserveringen, de organisatie van de receptie, het beheer van kamers en facilitaire diensten, de organisatie van vergaderingen en banketten, het voorraadbeheer en de veiligheid van gasten en medewerkers.

De hotelmedewerker verricht zijn werkzaamheden in de diverse afdelingen van hotels van hotelketens of van zelfstandige hotelbedrijven. Hij verricht zijn werkzaamheden op basis van richtlijnen van de afdelingsmanager (hotelketens) of de hoteldirectie (kleine zelfstandige hotels), waarbij het mogelijk is dat de manager of ondernemer niet altijd in het hotel aanwezig is. De hotelmedewerker dient de resultaten van zijn werk ter beschikking te stellen aan alle afdelingen en instanties die daarvoor in aanmerking komen.

De hotelmedewerker vervult, commercieel gezien, een sleutelrol in het hotelbedrijf. Hij moet immers bijdragen tot het realiseren van een zo groot mogelijke omzet. Veel beslissingen en activiteiten in het hotel worden genomen op basis van informatie die hij verstrekt. Hij coördineert en regelt de dagelijkse werkzaamheden en voert daarbij ook taken uit die betrekking hebben op administratie, klein onderhoud van apparatuur, creëren en vasthouden van sfeer, maken van werkroosters, maken van taakindelingen, maken van een schoonmaakwerkplan, bediening van de kassa en opstart-, overdracht- en afsluitprocedures. De hotelmedewerker houdt zich dus bezig met operationele taken binnen een afdeling of departement. Hij heeft een leidinggevende, een coördinerende, een regerende en een faciliterende rol. Hij draagt derhalve een grote verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen.

Als medewerker bij de reserveringen is communicatie het instrument voor zijn werk. In de interactie met gasten, touroperators en agenten, realiseert hij zijn taken - dus ook zijn commerciële taken. Het voeren van verkoopgesprekken en het doelbewust communiceren met gasten zijn risicovolle en complexe activiteiten. Verschillende handelingen worden tegelijkertijd uitgevoerd. Bovendien moet steeds rekening gehouden worden met de wensen en bijzonderheden van de gast en met de mogelijkheden van de bedrijfsformule.

Als medewerker bij de receptie staat de gast centraal in het denken en handelen van de hotelmedewerker. Het eerste contact van de gast met het hotel verloopt doorgaans via de receptie (front office). Tijdens zijn verblijf in het hotel is het de hotelmedewerker aan de receptie die de hotelgast allerlei informatie geeft. De receptie is zowat het zenuwcentrum van het hotelbedrijf. Veel beslissingen in de diverse afdelingen van het hotel vinden plaats op basis van informatie die de receptie beschikbaar heeft gesteld. De receptie communiceert derhalve met bijna alle afdelingen van het hotel.

Als medewerker bij de huishouding (housekeeping) bewaakt hij de efficiëntie, de productiviteit en het rendement van het hotelbedrijf. Hij zorgt voor een ongestoorde bedrijfsvoering. Zijn taken vragen veel inzicht en organisatie. Naast het beschikken over technische vaardigheden is inzicht nodig in de manier waarop in een hotel met gasten moet worden omgegaan. Hij denkt vanuit het perspectief van tevreden gasten en richt zijn werkzaamheden op het realiseren van de behoefte en de verwachtingen van gasten binnen het kader van het bedrijfsconcept.

Als medewerker in het voorraadbeheer (food & beverage) stemt hij de producten en diensten van het bedrijf af op relevante ontwikkelingen in de markt en koopt hij goederen en diensten in op verantwoorde wijze met inachtneming van de eigen bedrijfsdoelen. Hij zal inzicht moeten hebben in de manier waarop de organisatie van het hotel functioneert en aan de hand daarvan kan hij een strategie bepalen.

Als medewerker bij het organiseren van vergaderingen en banketten (conferences & banquetting) is hij commercieel effectief: hij is dus klantgericht, servicegericht en marktgericht bij zijn verkoop- en organisatiebeleid. Hij is interpersoonlijk effectief: hij is dus communicatief, flexibel en gericht op begeleiding en motivering van medewerkers en op samenwerking en teamgeest. Hij is operationeel effectief: hij is dus gericht op resultaten, organiseert processen, heeft overzicht, delegeert taken en controleert kwaliteit en resultaten van de werkzaamheden.

De hotelmedewerker kan doorgroeien naar de functie van afdelingsmanager en van manager of ondernemer van een hotelbedrijf.

1.2.2 Beroepshouding

De hotelmedewerker stelt de gast centraal en laat de dienstverlening aansluiten op diens wensen, maar wel binnen de kaders van de bedrijfsformule. Hij levert bijdragen tot effectieve samenwerking in het hotelbedrijf. Hij deel de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt in. Hij signaleert problemen en draagt daarvoor oplossingen aan. De hotelmedewerker is luistervaardig, taalvaardig en schrijfvaardig. Hij toont deze vaardigheden ook in meerdere moderne talen. Daarnaast heeft hij een goed ontwikkeld inlevingsvermogen.

De hotelmedewerker is kosten- en batenbewust, streeft naar een optimale realisatie van de doelstellingen van het hotelbedrijf en wel binnen de kaders van de bedrijfsformule.

De hotelmedewerker heeft een positieve beroepshouding en een goede werkhouding. Hij heeft doorzettingsvermogen en toont de bereidheid zich extra in te zetten bij pieken in het werkaanbod. De hotelmedewerker is flexibel en reageert alert op signalen van gasten. Hij werkt nauwgezet en zorgvuldig en hij heeft veel aandacht voor details. De hotelmedewerker leeft de wettelijke voorschriften na die betrekking hebben op zijn taakgebieden en hij houdt zich ook aan de voorschriften en richtlijnen van het bedrijf.

De geschetste ontwikkelingen in de hotelsector (zie onder 1.1) hebben natuurlijk invloed op de manier waarop de hotelmedewerker zijn beroep uitoefent. Door de demografische en sociaal-culturele ontwikkelingen zal hij rekening moeten houden met een veelheid van groepen en daarmee een veelheid van specifieke wensen en verwachtingen van gasten die de hotelbedrijven bezoeken. Dit stelt zeer hoge eisen aan de hotelmedewerker zowel qua beheersing van moderne talen als qua op de hoogte zijn van sociale en culturele achtergronden van gasten uit diverse landen.

De hotelmedewerker zal er rekening mee moeten houden dat de moderne hotelgast kritischer en mondiger is dan voorheen en dat hij zeer hoge eisen stelt aan de kwaliteit van diensten en dienstverlening. Ook zal hij rekening moeten houden met het gegeven dat gasten tegenwoordig minder geduldig zijn en dat er sprake is van toenemende agressie in diverse vormen. De hotelmedewerker zal over vaardigheden moeten beschikken die nodig zijn voor het omgaan met agressie en probleemgedrag als gevolg van vormen van verslaving. Ook moet hij sociaalvaardig zijn om te kunnen omgaan met gasten met ongewenst gedrag als gevolg van vormen van discriminatie.

2 STUDIERICHTINGSPROFIEL

2.1 Doel van de studierichting

De studierichting Hotelbeheer TSO staat in het teken van dienstverlening, verkoop van gastvrijheid, gastvriendelijke omgang met gasten, commerciële bedrijfsvoering, creëren van veiligheid, communicatie- en informatievoorziening.

Op het einde van de studierichting 'Hotelbeheer 3de leerjaar 3de graad TSO' kan de leerling:

- **het logies van gasten boeken, plannen en organiseren,**
- **gasten ontvangen, inschrijven en begeleiden,**
- **gegevens voor administratie en boekhouding verwerken,**
- **huishouding van kamers en facilitaire diensten plannen, organiseren en controleren,**
- **inkoop en opslag van voeding en dranken plannen, organiseren en controleren,**
- **vergaderingen en banketten plannen en organiseren.**

Deze zes competenties vormen het uitgangspunt om handelingsbekwaam te worden in de concrete werksituatie van de zes voornaamste hotelafdelingen zoals: verkoop en reserveringen ('sales division'), receptie ('front office'), administratie, huishouding of facilitaire dienst ('housekeeping'), voorraadbeheer ('food & beverage'), conferenties en banketten ('conference and banquetting'). Elke competentie steunt op een complexe samenhang van beroepsvaardigheden die een aantal technisch technologische, organisatorische, sociaalcommunicatieve, commerciële en leerontwikkende dimensies bevatten (zie verder: *overzichtsschema competenties en dimensies*). Persoonlijkheidsvorming en beroepsattitudes worden systematisch geïntegreerd (zie *overzicht van de vereiste attitudes - deel III, 4*).

2.2 Dimensies van beroepsvaardigheden die verwijzen naar vormingsaspecten

Hieronder geven we in een overzichtsschema aan hoe beroepsvaardigheden kunnen worden gekarakteriseerd langs verschillende dimensies. De betekenis van het onderscheiden van dimensies is gelegen in het belang om alle competenties die nodig zijn voor de hotelmedewerker op te sporen en in beeld te brengen. Dat wil zeggen dat de dimensies niet alleen zicht verschaffen op de technisch technologische en methodische vereisten vanuit het beroep van de hotelmedewerker, het hotelbedrijf en de arbeidsmarkt, maar tegelijkertijd de competenties zichtbaar maken, waarvan de afgestudeerde gebruik zal maken voor zijn ontwikkeling in de toekomst. Het gebruik van dimensies dwingt ons tegelijkertijd om breder te kijken. Bovendien is de analytische indeling van belang voor de vergelijking van beroepsvaardigheden. De dimensies die worden onderscheiden zijn:

- **de technisch technologische dimensie (TTD)** verwijst naar technieken, hulpmiddelen, procedures en/of methoden;
- **de organisatorische dimensie (OD)** verwijst naar het functioneren in de context van de organisatie van hotelafdelingen;
- **de commerciële dimensie (CD)** verwijst naar de bedrijfsvoering van een hotelonderneming;
- **de sociaalcommunicatieve dimensie (SCD)** verwijst naar het leggen en onderhouden van contacten met gasten, samenwerken, functioneren in een team...;
- **de leerontwikkende dimensie (LOD)** verwijst naar de ontwikkeling van het persoonlijk, maatschappelijk en beroepsgericht leven in de context van het werken in een hotel.

Door clustering bevatten de competenties van dit leerplan meestal meerdere dimensies. Dat toont ook aan dat opdrachten aan leerlingen niet meer per afzonderlijk vak kunnen toegekend worden. De dimensies houden wel een verwijzing in naar typische invalshoeken maar op een geïntegreerde wijze. Het lerarenteam zal moeten uitmaken welke leraar bij welke opdrachten wordt betrokken. Het is dus zeer zinvol om op basis van onderstaand schema een gezamenlijk jaarplan op te stellen. Hierbij vertrekken we vanuit het ontwikkelen van de beroepsvaardigheden van de lerende en niet vanuit het eigen vak. Of nog: in vorige leerplannen vertrokken we vanuit de vormingscomponenten van de studierichting om tot specifieke vakken te komen, nu vertrekken we vanuit de competenties die een afgestudeerde moet bezitten om tot geïntegreerde leeropdrachten te komen waarbij de competentiedimensies verwijzen naar mogelijke vormingsaspecten.

Overzichtsschema van beroepsvaardigheden met belangrijkste dimensies

Leerplan	Competenties	TTD	OD	CD	SCD	LOD
1	Logies van gasten boeken, plannen en organiseren	x	x	x	x	x
1.1	Hoteldiensten verkopen			x	x	x
1.2	Reserveringen aannemen	x	x	x	x	
1.3	Uitstaande opties en wijzigingen in boekingen behandelen	x		x		
1.4	Met problemen bij reserveringen omgaan	x		x		
2	Gasten onthalen en begeleiden	x	x	x	x	x
2.1	Werkzaamheden effectief en efficiënt indelen		x			x
2.2	Gasten ontvangen en inschrijven	x			x	x
2.3	Omgaan met gasten tijdens het verblijf		x	x	x	x
2.3.1	<i>Dienstverlening op de behoefte van de gast laten aansluiten</i>			x	x	
2.3.2	<i>Culturele en toeristische informatie aan gasten verstrekken</i>				x	x
2.3.3	<i>Veiligheidsvoorschriften toepassen en controleren</i>		x			
2.3.4	<i>Taken van de telefooncentrale uitvoeren</i>	x			x	
2.3.5	<i>Sociale en communicatieve vaardigheden demonstreren</i>				x	
2.3.6	<i>Problemen constateren en oplossen</i>		x			x
2.3.7	<i>Klachten en bijzonderheden van gasten opvangen</i>				x	x
2.3.8	<i>Aan interne communicatie deelnemen</i>				x	
2.4	Omgaan met gasten tijdens de vertrekfase	x		x	x	

3	<i>Gegevens voor administratie en boekhouding verwerken</i>	x		x		
3.1	Administratieve werkzaamheden verrichten	x		x		
3.2	Kassawerkzaamheden verrichten	x		x		
4	<i>Huishouding plannen, organiseren en controleren</i>	x	x		x	x
4.1	Taken plannen en leiding geven		x		x	
4.2	Opmaak en schoonmaak van kamers plannen en organiseren	x	x			
4.3	Onderhoud van gebouwen plannen en organiseren	x	x			
4.4	Voorraad van linnen en producten organiseren en controleren		x			
4.5	Voorschriften van veiligheid, hygiëne, milieu ... naleven		x			x
5	<i>Voorraad van voeding-dranken plannen en organiseren</i>	x	x	x		
6	<i>Vergaderingen en banketten plannen en organiseren</i>	x	x	x	x	

3 ALGEMENE DIDACTISCHE WENKEN

3.1 Beroepsvaardigheden als uitgangspunt van het leerplan

De leerplanmakers zijn - in samenwerking met managers van de hotelketens Sheraton, Accor en Holiday Inn - op zoek gegaan naar wat een leerling moet kunnen, kennen en zijn om binnen de context van de afdelingen van een hotel een bepaald doel te bereiken. Het is de bedoeling dat de leerling tijdens het specialisatiejaar Hotelbeheer TSO de competenties verwerft die in zijn toekomstig beroepsleven van hem verwacht worden. De competenties vormen de einddoelen van de studierichting. Het leerplanschema vertrekt van zes basisberoepsvaardigheden en geeft telkens een aantal onderliggende beroepsvaardigheden aan die kunnen beschouwd worden als algemene leerdoelen. Op dit niveau wordt geen onderscheid gemaakt tussen kennis en vaardigheden of theorie en praktijk. Er wordt in dit leerplan niet uitgegaan van inhouden maar van concrete taken of opdrachten en die bepalen de opbouw. De leraar zal binnen elke aangegeven context, het doel goed voor ogen moeten houden. Welke kennis, vaardigheden en attitudes nodig zijn, wordt daardoor bepaald.

3.2 Kennis en vaardigheden, theorie en praktijk

Niet de informatieoverdracht staat centraal, maar het leerproces van de leerling dat gericht is op het verwerven van beroepsvaardigheden. Dat heeft als gevolg dat het verwerven van kennis, vaardigheden en attitudes belangrijke voorwaarden zijn voor de competenties die van een hotelmedewerker verwacht worden.

Het is niet zo efficiënt om kennis en vaardigheden te veel los van elkaar te leren. De aanwezigheid van kennis betekent nog niet meteen dat de leerling die kennis kan gebruiken als de situatie dat vraagt. Hij zou bijvoorbeeld goed kunnen uitleggen hoe bepaalde werkzaamheden in het hotel moeten gebeuren zonder in staat te zijn om die werkzaamheden ook uit te voeren. Er komt voor het 'kunnen' méér kijken. Ook de taalvaardigheden mogen niet losgemaakt worden van de context, al kunnen die af en toe wel opgesplitst worden in deelvaardigheden. Wie een gast in een moderne taal wil ontvangen en begeleiden, zal de complexe taalvaardigheid verwerven door deelvaardigheden te verwerven (woordenschat, taalgebruik, grammatica, spelling...) maar vooral door te oefenen met een volledig gesprek in de context van de werkzaamheden in een hotel.

3.3 Leeromgeving

De beroepsvaardigheden en de daaruit afgeleide leerdoelen dienen gelezen te worden als 'de afgestudeerde van de studierichting Hotelbeheer TSO is in staat om ...' Men zal telkens goed bekijken wat de invalshoek voor de leerling is: uitvoering, organisatie, planning, leiding, controle... De context waarbinnen gehandeld wordt staat eveneens aangegeven: ruimte, budget, tijdstip, probleemsituaties... De eigenlijke taak is: het op te lossen probleem of de te verlenen dienst. Vaak wordt ook verwezen naar de criteria waaraan de oplossing of dienstverlening moet voldoen.

3.4 Dynamiek van het leerproces

De praktische ervaring in het didactisch hotel van de school en op de stage in een hotel in verschillende contexten (hotelfafdelingen) biedt de gelegenheid bij uitstek om competenties te leren en evalueren. Op het werkveld doet zich immers een opeenvolging voor van unieke realisaties waarin de lerende voortdurend een beroep moet doen op een combinatie van kennis, vaardigheden en attitudes om voor een concreet probleem een aangepaste oplossing te vinden. De dynamiek van het ervaringsleren ligt in het steeds beter willen verrichten van werkzaamheden (via opdrachten die dat mogelijk maken!) en steeds meer greep willen krijgen op het eigen leer- en werkproces.

Bij het begin van het jaar is het uiteraard niet mogelijk dat een leerling competent is op het niveau dat uiteindelijk beoogd wordt. Aanvankelijk zal men moeten beginnen bij het leren van onderliggende deelvaardigheden en ondersteunende kennis. Geleidelijk aan kunnen vrij eenvoudige taakomgevingen (=leeromgevingen) gecreëerd worden waar leerlingen kennis, vaardigheden en attitudes moeten combineren. Door de taken steeds complexer te maken kan het niveau verhoogd worden. Belangrijk daarbij is dat er steeds van realistische situaties wordt uitgegaan. Dat kan via individuele opdrachten, groepsopdrachten of projecten. De dynamiek van het leren ontstaat door het leveren van een gevraagde dienst.

3.5 Leerplan

3.5.1 Logische opbouw

Het leerplan is wat het zegt: een plan van wat leerlingen leren. Het is de basis voor de leraar om opdrachten te construeren. De leraar bepaalt zelf wanneer best welke opdrachten aan bod komen. Het jaarplan van de leraar zorgt ervoor dat het curriculum samenhangt en logisch opgebouwd is en dat de opdrachten op hun plaats vallen. Het laat zien op welk moment van de vorming de leerling welke competenties en onderdelen daarvan leert, en via welke leerlijnen. Competenties worden zelden in één periode geleerd, daarvoor zijn ze te complex. Het leren gebeurt concentrisch, dat wil zeggen dat de vaardigheid in de loop van het leren wordt verbreed en verdiept. Verbreden betekent dat leerlingen steeds meer theorie gebruiken om een oplossing te verantwoorden. Het gevolg is dat het niveau van de beheersing toeneemt, dat de leerling het steeds beter 'kan'. Er is een toenemende integratie van competenties wat met zich meebrengt dat het zelfstandig werk van de leerling binnen de opdrachten ook toeneemt, bijvoorbeeld zelf plannen, dingen regelen, opzoeken, ... Belangrijk is het opstellen van interessante opdrachten die de leerlijnen uittekenen.

Het leerplan stelt in feite de vraag aan de leraar 'hoe leert een leerling het best de beroepsgerichte vaardigheden. Het leerproces is voor de leraar het uitgangspunt en niet de logica van het beroep of het vak.

3.5.2 Groeiende complexiteit

Om vaardig te worden is de mogelijkheid om te oefenen van cruciaal belang. In het jaarplan van de leraar worden oefen- en leermomenten opgenomen om de leerling de kans te geven bekwaam te worden op een bepaald gebied. Het voorziet in zowel impliciete als expliciete leermomenten. Bij expliciete leermomenten krijgen leerlingen ondersteuning en begeleiding van de leraar en feedback van medeleerlingen met betrekking tot een bepaalde bekwaamheid. Ze brengen samenhang in het leerproces. De impliciete leermomenten kunnen leerlingen zelf aanwenden als extra leermomenten tijdens het ervaringsleren of bij reflectie op het ervaringsleren of ook naar aanleiding van het uitvoeren van bepaalde opdrachten.

De leermomenten nemen over de loop van het jaar in complexiteit toe. De leraar bepaalt het aantal expliciete leermomenten en zorgt voor de opbouw in complexiteit door middel van leerinhouden en didactische werkvormen. Het eindniveau is af te leiden uit de competenties die duidelijk aangeven met welk gedrag het competent zijn gepaard gaat. Inspelen op de voorkennis van de leerling bevordert het uiteindelijke leerresultaat. Met behulp van leerlijnen kan de leraar nagaan wat een leerling in voorgaande leermomenten heeft gedaan en wat er in de volgende leermomenten van hem gevraagd zal worden.

In een specialisatiejaar neemt de sturing door leraren af en de zelfsturing van leerlingen toe. Als de leermomenten van een jaar gepland zijn, volgt de opbouw van sterk gestuurd naar zelfsturend leren.

3.5.3 Leerproces en jaarplan

Het jaarplan brengt de leermomenten per onderwerp in kaart. Indien er meerdere leraren in het leerproces ingeschakeld worden zullen de diverse leerlijnen op elkaar afgestemd worden. Leraren zullen in team de leerlingen in hun leerproces begeleiden. Het jaarplan zal gemeenschappelijk opgesteld worden.

Het doel van het leerproces is dat de leerlingen er iets mee doen; dat ze hun kennis en vaardigheden gebruiken in de dagelijkse praktijk. Dat kan alleen als ze die kennis en vaardigheden leren op een manier die zo dicht mogelijk bij de praktijk staat. Laat leerlingen zoveel mogelijk leren via praktijkopdrachten. Dat doet men best door die opdrachten te construeren in een betekenisvolle context, dat wil zeggen dat leerling en leraar in een (bijna) echte praktijksituatie ervaren wat en waarom ze leren. De expliciete momenten van ervaringsgericht leren geven aanleiding tot voortdurende reflectie: 'wat doe ik, waarom doe ik het zo?'.
Didactische werkvormen kunnen zijn: individuele en gezamenlijke projecten of opdrachten, computers, gastcolleges, bedrijfsbezoeken, observatieopdrachten, informatieverzameling, interviews, enquêtes, training, instructie en vooral zeer veel zelfwerkzaamheid van leerlingen. De verscheidenheid aan didactische werkvormen vraagt ook een verscheidenheid aan evaluaties, beoordelingen, toetsen, testen, proeven... Leerlingen worden getoetst door te laten zien wat ze hebben geleerd. Presentaties zijn een hulpmiddel bij de beoordeling.

4 EVALUATIE

4.1 Evaluatie

In dit leerplan neemt het denken in termen van competenties (in plaats van afzonderlijke kennis en vaardigheden) een belangrijke plaats in. Het gaat erom dat de leerlingen de competenties leren die het beroep van hotelmedewerker vraagt. Competenties worden daarbij opgevat als gecompliceerde bekwaamheden die vaardigheden, kennis en attitudes omvatten. Geïntegreerd en gecoördineerd toepassen in taken en opdrachten uit het werkveld staat centraal. De vraag die elke leraar zich moet stellen is: op welke wijze worden de vermelde competenties het best verworven? Met andere woorden: welke leeractiviteiten en welke leerstof zijn nodig om te zorgen dat een leerling een competente hotelmedewerker wordt? In welke volgorde moeten de leeractiviteiten en de leerstof geplaatst worden. Dat heeft zijn gevolgen voor de werkvormen en de wijze van beoordeling. De (toekomstige) relevante beroeps- en levenssituaties dienen als uitgangspunt voor het leren. De beroepsvaardighe-

den van een hotelmedewerker worden getypeerd in opdrachten die nauw aansluiten bij de problemen die zich in een hotel voordoen. Geen afzonderlijke taken, niet één voor één, maar een combinatie van planning, uitvoering, probleemoplossing en reflectie. Bij de uitwerking gaat het niet alleen om de noodzaak de handeling te leren uitvoeren, maar ook om het hoe en het waarom - inclusief de concrete context en de achterliggende theorie. Reflectie over ervaringen en probleemsituaties op de werkvloer speelt daarbij een essentiële rol. In tegenstelling tot de gangbare manier van evalueren waarbij vooral kennis en vaardigheden getoetst en beoordeeld worden (= afzonderlijke vakdoelstellingen), wordt hier de competentie geëvalueerd, d.w.z. er wordt nagegaan of een leerling een bepaalde taak of opdracht zoals die geformuleerd werd kan uitvoeren.

De consequenties van beoordeling zijn dat de ruimere en complexere criteria aanleiding geven tot meer subjectieve beoordelingen. Het is immers zo dat competenties op verschillende wijzen verkregen kunnen worden en op verschillende manier getoond worden. Er zijn wel inherente beoordelingsmaatstaven maar deze laten ruimte voor variatie in het proces en het resultaat. Kenmerkend is dat een totaal proces wordt beoordeeld en niet (alleen) gefragmenteerde onderdelen. Bovendien is het niet alleen de leraar die oordeelt, ook de leerling geeft een oordeel.

Een voorbeeld van mogelijke beoordelingsvragen:

- is de geleverde dienst, de gecreëerde belevenis, het project of de presentatie daadwerkelijk afkomstig van de leerling?
- weerspiegelt het resultaat (bewijs) het huidige competentieniveau van de leerling?
- hoe specifiek is het bewijs voor de te beoordelen competentie?
- in welke mate komt het resultaat overeen met de gewenste kwaliteit (criterium, standaard)?
- is het aantal bewijzen of de duur van een ervaring, voldoende om uitspraken te doen over het bereikte niveau (kwantiteit)
- is de beroepsvaardigheid in verschillende contexten bewezen (variatie)?

Deze vragen zijn een hulp bij het waarderen van bijvoorbeeld een projectverslag, uitwerking van een concrete opdracht, logboek, presentaties...

Beoordeling bestaat niet alleen uit productevaluatie maar ook uit procesevaluatie. Evaluatie van leerlingen is een natuurlijk onderdeel van het leren en niet alleen een afsluiting. De resultaten van de permanente evaluatie hebben een grote waarde. Leren en evalueren zijn geïntegreerd.

4.2 Evaluatievormen

Vaak zullen meerdere evaluatievormen gebruikt dienen te worden. Bijvoorbeeld een vaardigheid in combinatie met een reflectiegesprek. Of een casus die ook opdrachten bevat zoals opzoeken van informatie en een gesprek voeren. Ook is het mogelijk dat groepsopdrachten gehanteerd worden, met name als het gaat om het samenwerken in een team en interactieve vaardigheden.

4.2.1 Observatie in de reële werksituatie

De praktijk in het didactisch hotel en de stages biedt bij uitstek de gelegenheid om competenties te beoordelen. De opdrachten voor de leerlingen dienen dan ook vanuit dit perspectief geformuleerd te worden, zodat ze voldoen aan de eisen van integratie, echtheid en context.

4.2.2 Simulaties

Het gaat hier om beroepsvaardigheden die in een bepaalde nagebootste context geplaatst worden, bijvoorbeeld het werken met reserveringssystemen. Niet alleen de instrumenteel technische vaardigheid, maar ook de attitude en kenniscomponenten vormen een essentieel onderdeel van de beoordeling. De opdrachten vragen van de

leerling een reactie in waarneembaar gedrag. Aanvullend wordt mondeling of schriftelijk een reflectie op de handelingen gevraagd. Dit is van belang om na te gaan of de leerling beslissingen heeft genomen op basis van de juiste kennis en om te beoordelen in hoeverre de leerling de getoonde vaardigheid ook in een andere situatie kan realiseren (transfer).

4.2.3 Een korte handelingsgerichte casus

Deze kan in schriftelijke of elektronische vorm (computergestuurd en/of met videobeelden en powerpointpresentatie). Belangrijk daarbij is dat zowel in de geschetste situatie, als in de daaropvolgende vragen, een beroep wordt gedaan op handelingsgerichte en/of probleemoplossende vaardigheden. De leerling moet uitgenodigd worden om te reageren, in de casus gebeurt iets. Een casus die slechts een 'decor' schetst (bijvoorbeeld de kenmerken van gastentypes), leidt al snel tot vragen die gericht zijn op kennis en feiten.

4.2.4 De geïntegreerde proef

Deze opdracht kan eventueel door een groep leerlingen uitgewerkt worden en heeft een lange looptijd. Kenmerkend voor deze proef is dat leerlingen diverse soorten informatie moeten verzamelen en acties moeten ondernemen. Belangrijk daarbij is dat het een authentieke taak betreft: de opdrachten van de geïntegreerde proef moeten in een reële situatie van het werkveld geplaatst worden. Als men kiest voor een groepsgerichte aanpak (aan te bevelen!) van de geïntegreerde proef kunnen ook communicatie- en samenwerkingsvaardigheden beoordeeld worden.

4.2.5 Projecten en presentaties

Voor bepaalde beroepsvaardigheden kunnen dit geschikte beoordelingsvormen zijn, bv. voor het leveren van een bijdrage aan kwaliteitszorg of bevordering van een commerciële gastvriendelijkheid.

5 SPECIALISATIE

Het specialisatiejaar Hotelbeheer TSO is een verdieping van het hotelluik uit de polyvalente studierichting Hotel TSO 3^{de} graad. Het bouwt voort op kennis, vaardigheden en attitudes die de leerlingen verworven hebben in de 3^{de} graad. De belangrijkste doelstelling van het specialisatiejaar is de afgestudeerden een betere instap te verzekeren op de snel veranderende arbeidsmarkt van de hotelindustrie. Een specialisatiejaar staat Iln. toe zich voor te bereiden op een dynamische toekomstgerichte beroepsbeoefening op de arbeidsmarkt van morgen. Van een afgestudeerde van het specialisatiejaar Hotelbeheer mag verwacht worden dat hij zelfstandig verantwoordelijkheid en leiding neemt.

5.1 De samenwerking met het bedrijfsleven

De samenwerking met het bedrijfsleven is veel intenser in een specialisatiejaar. Het contact met de hotelsector resulteert in de integratie van nieuwe technologieën en maatschappelijk relevante ontwikkelingen.

5.2 Impact van het opvoedingsproject

Vanuit het opvoedingsproject wil de school jongeren de nodige persoonlijke bagage meegeven zodat zij weerbaar en mondig in een voortdurend veranderende, gevarieerde en multiculturele samenleving. Afgestudeerden zullen in hun privé- en beroepsleven te maken krijgen met bijvoorbeeld medewerkers en gasten uit diverse cultu-

ren met eigen normen en waarden. Internationale uitwisselingsprogramma's en stages in het buitenland kunnen dit ondersteunen.

Ethisch en duurzaam ondernemen zijn niet meer weg te denken in de hotelindustrie. In een specialisatiejaar zijn de leerlingen op een leeftijd gekomen dat ze morele inzichten ook in ethisch handelen kunnen vertalen.

5.3 Pedagogisch concept van het specialisatiejaar

Leren is een actief proces waarbij de leerling informatie en ervaringen stap voor stap met elkaar in verband brengt. De leraar laat zien hoe men informatie kan beoordelen, ordenen en eigen maken.

In het specialisatiejaar leert men denken in oplossingen en daarnaar te handelen. Om de aansluiting met het toekomstig werkveld zo soepel mogelijk te laten verlopen, moet de leerling de kans krijgen om een uitgebreide leerervaring op te doen in de concrete context van het beroep. Ervaringsgericht leren in het didactisch hotel van de school en op de stage krijgt een centrale plaats. De jongere functioneert dan al in het werkveld, zij het dan nog onder begeleiding van de leraren. Intern en extern zullen praktische opdrachten moeten uitgevoerd worden. Het is zelfs mogelijk dat sommige competenties worden geleerd in de buitenschoolse leersituatie van een hotelbedrijf.

6 ALGEMEEN DOEL VAN DE STAGE

De beroepsvaardigheden met de daaruit afgeleide leerdoelen (ondersteunende vaardigheden, kennis en attitudes) van het leerplan Hotelbeheer TSO werden opgesteld in overleg met het werkveld van de hotelsector. Het is aan de school om uit te maken op welke wijze de leerlingen de beroepsgerichte competenties zullen verwerven. De stage is de didactische werkvorm bij uitstek om bepaalde competenties te verwerven. Er komen op de stage immers een aantal situaties voor waarin de leerling voortdurend een beroep moet doen op een combinatie van kennis, vaardigheden en attitudes om voor concrete problemen een aangepaste oplossing te vinden. Concrete stagedoelstellingen worden geselecteerd uit de leerdoelen van het leerplan. We geven hier slechts enkele algemene stagedoelstellingen.

6.1 De leerling kan de aangeleerde kennis, vaardigheden en attitudes van verschillende competentiegebieden integreren en toepassen op de werkvloer van een hotel bij het uitvoeren van taken en het oplossen van problemen.

Tijdens de stage kan de leerling bepaalde theoretische inzichten vertalen naar de praktische toepassing ervan. De leerling zal relatief eenvoudige taken zelfstandig moeten kunnen uitvoeren en problemen die zich daarbij voordoen moeten kunnen oplossen. Daarbij moet hij zijn werkzaamheden goed kunnen plannen.

6.2 De leerling verwerft inzicht in de structuur, cultuur en het functioneren van hotelbedrijven.

Door een tweetal maanden in een hotel te werken en te leren, krijgt de leerling een beeld van de hotelafdeling(en) waar hij werkt; alsmede van de plaats en functie van die afdeling(en) binnen de gehele organisatie van het hotel. De leerling kan bij het afsluiten van de stageperiode het hotelbedrijf beschrijven in termen van doelen, organisatiestructuur, organisatiecultuur en bedrijfsvoering. Door eigen activiteiten en door contacten met hotelmedewerkers en afdelingsmanagers zal de leerling ontdekken hoe een bepaald bedrijfsconcept binnen een organisatie wordt gerealiseerd.

6.3 De leerling ontwikkelt sociale en communicatieve vaardigheden.

Binnen het hotel worden veel taken en werkzaamheden in direct contact met gasten en/of in teamverband uitgevoerd. Aangezien de leerling ook tijdens de stage ongetwijfeld met gasten moet omgaan en met collega's moet samenwerken, biedt de stage goede mogelijkheden de sociale en communicatieve vaardigheden verder te ontwikkelen.

Daarbij wordt in ieder geval gedacht aan:

- mondelinge en schriftelijke vaardigheden,
- het empathisch vermogen zich in denkwijze en gevoelens van anderen te verplaatsen,
- het kunnen werken in teamverband aan taken en opdrachten.

6.4 *De leerling wil en kan zich gedragen als een verantwoordelijke hotelmedewerker.*

Tijdens de stage laat de leerling zien dat hij zich kan aanpassen aan een werksituatie. Hij toont zich flexibel met betrekking tot de uitvoering van opgedragen taken en werkzaamheden, en neemt zonodig initiatieven. Hij laat zien dat hij bereid is en in staat verantwoordelijkheid te nemen voor zijn werkzaamheden en beslissingen.

6.5 *De leerling oriënteert zich op permanent leren en de beroepsuitoefening.*

De leerling oriënteert zich op verschillende functies binnen het hotelbedrijf en verschaft zich een beeld van de beroepsmogelijkheden en zijn ambities. Hierdoor kan hij een verantwoorde keuze maken ten aanzien van zijn toekomstig werkveld en is hij beter in staat zijn studie- en loopbaan te plannen.

7 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

- receptiebalie
- minimum 4 hotelkamers
- vergaderzaal met audiovisuele apparatuur
- voorraadkamer
- pc met receptie- en reserveringsprogramma en internetverbinding
- telefooncentrale
- ict-lokaal met oefenversie van reserveringsprogramma
- 'housekeeping' materiaal ('caddy', 'guest supplies' en linnen)
- ontbijtruimte, voorzien van het nodige materiaal
- materiaal om 'room service' te verzorgen

Het is duidelijk dat lokalen, meubilair en apparatuur moeten voldoen aan alle wettelijke bepalingen inzake veiligheid en hygiëne.

8 BIBLIOGRAFIE

ALLEN, J., The Business of Event Planning: Behind-the-Scenes Secrets of Successful Special Events, 2002.

ALLEN, J., Event Planning Ethics and Etiquette: A Principled Approach to the Business of Special Event Management, 2003.

ANKERSMIT, J., Themaboek Afdelingsplan conference, SVH, 120 blz., 2002.

ANKERSMIT, J., Themaboek Afdelingsplan housekeeping, SVH, 120 blz., 2002.

ANKERSMIT, J., Themaboek Operationeel management conference, SVH, 130 blz., 2000.

- ANKERSMIT, J.**, Themaboek Operationeel management front office, SVH, 130 blz., 2002.
- ANKERSMIT, J.**, Themaboek Operationeel management housekeeping, SVH, 130 blz., 2001.
- AUDOUX, M.T., MAZZETTI, P., BESSEY, L.** Hôtel: Théorie et pratique, Jacques Lanore, 2002.
- BARDI, J.M.**, Hotel Front Office Management, 2002
- BOONSTRA, A.**, ICT. mensen en organisaties. Een managementbenadering, Pearson Education, 291 blz., 2002.
- BORSENIK, F.D., STUTTS, A.T.**, The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry, 1997.
- BUER, C.**, Gestaltung von ganzheitlichen Managementsystemen im Hotel, 376 blz., 1997.
- CASADO, M. A.**, Housekeeping Management, 304 blz., 1999.
- COLLINGS POLAK, J.B.A.**, Themaboek Zelfstandig werkend gastheer/gastvrouw deel 2, 150 blz., 2003.
- CURRY, J.**, De Customer Marketing-methode, Ruitenberg Boek.
- DAANE BOLIER, D.G.L.**, Hotelmanagement, Stichting Vakopleiding Horeca.
- DERYCKE, H.**, Het selectie-interview, Acco, 158 blz., 1997.
- DE VRIES, M.**, Leiderschapstest, Nieuwezijde, 2002.
- DOUILLACH, B., CINOTTI, Y., MASSON, Y.**, Enseigner l'hôtellerie et la restauration, Jacques Lanore, 2002
- DURLINGER, P.**, Effectief voorraadbeheer. Een stappenplan, Kluwer, 83 blz., 1998.
- EGGERMONT, N., VAN GALEN, A.**, Beginnen met leidinggeven. Op weg naar effectief leiderschap, Thema, 2002.
- FREHSE, J.**, Internationale Dienstleistungskompetenzen. Erfolgsstrategien für die europäische Hotellerie, Gabler, 400 blz., 2002.
- FREY, M.**, Netzwerkmanagement in der Hotelindustrie, 325 blz., 2002.
- FRIEDMANN, S.**, Meeting & Event Planning For Dummies, 2003.
- GEHRELS, S.**, Gastvrijheid en distributie, Edu'Actief.
- GEWALD, S.**, Handbuch des Touristik- und Hotelmanagement, Oldenbourg, 483 blz., 2000.
- GOLDBLATT, J.**, Special Events: Twenty-First Century Global Event Management, 2001.
- GOLDBLATT, J., SUPOVITZ, F.**, Dollars & Events: How to Succeed in the Special Events Business, 1999.
- GOLDBLATT, J., NELSON, K.S.**, (editors), The International Dictionary of Event Management, 2000.
- GUILDING, C.**, Financial Management for Hospitality Decision Makers, 288 blz., 2002.

- GUIVER-FREEMAN, M.**, Praktisch competentiemanagement, Academic Service, 98 blz., 2001.
- GUIVER-FREEMAN, M.**, Modern personeelsmanagement, Academic Service, 184 blz., 2001.
- HAYES, D.K., NINEMEIER, J.D.**, Hotel Operations Management, 469 blz., 2004.
- HENSELEK, H.**, Hotelmanagement, Oldenbourg, 184 blz., 1999.
- HOEKSTRA, H.A., VAN SLUIJS, E.**, Management van competenties. Het realiseren van HRM. Van Gorcum, 94 blz., 1999.
- HOYLE, L.H.**, Event Marketing: How to Successfully Promote Events, Festivals, Conventions and Expositions, 2002.
- HSU, C.H.C., POWERS, T.**, Marketing Hospitality, 2001.
- ISMAIL, A.**, Front Office Operations and Management, 355 blz., 2002.
- JANSEN, A.M.**, De facility manager in de hotellerie, Edu'Actief Uitgeverij.
- JANSEN, A.M.**, De front office manager, Edu'Actief Uitgeverij, 2003.
- JANSEN, A.M.**, De rooms division manager, Edu'Actief Uitgeverij, 2002.
- KARSSING, E.**, Morele competentie in organisaties, Van Gorcum, 116 blz., 2000.
- KOTLER, P.**, De A tot Z van marketing. 80 thema's voor iedereen die aan marketing doet, Het Spectrum, 240 blz., 2003.
- KOTLER, P.**, Kotler over marketing, Academic Service.
- KOTLER, P., BOWEN, J., MAKENS, J.**, Marketing for Hospitality and Tourism, Prentice Hall, 893 blz., 2003.
- KRUIJFF, M.A., STOKER, J.**, Managen met competenties. Een permanente dialoog tussen mens en organisatie, Reed Business Information, 173 blz., 1999.
- KUDRLE, A.E., SANDLER, M.**, Public Relations for Hospitality Managers: Communicating for Greater Profits, 1994.
- LASHLEY, C., MORRISON, A.**, Franchising in the Hospitality Industry, 2000.
- LATIERS, C.H.**, Horeca is mensenwerk. Basiskennis organisatie en personeelsmanagement, Wolters-Noordhoff, 288 blz., 2003.
- LAWSON, F.**, Congress, Convention & Exhibition Facilities. Planning, design and management, 235 blz., 2000.
- LE GALL, S.**, Yield Management. Améliorer le rendement de votre hôtel, Editions BPI, 152 blz., 1998.
- LENNARTZ, R.E., TROMPETTER, A., VEEK, R.A.F.**, Inkoopmanagement in facilitaire omgevingen. Stevig faciliteren noodzakelijk, Kluwer, 151 blz., 2000.
- LEPROUST, B., HARBROT, M.**, Hébergement un métier, Editions BPI, 256 blz., 2002

- LEPROUST, B., HARBROT, M.,** Accueillir Héberger Communiquer. Version professeur, Editions BPI, 112 blz., 1999.
- LEWIS, R.C., CHAMBERS, R.E.,** Marketing Leadership in Hospitality: Foundations and Practices, 2000.
- MAAS, G.W.A., PLEUNIS, J.W.,** Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, Kluwer, 376 blz., 2001.
- MALOUF, L.,** Behind the Scenes at Special Events, 208 blz., 1998.
- MARTIN, R.J.,** Professional Management of Housekeeping, 1998.
- MATTEOLI, F.,** Hotels. Sterke verhalen rond vermaarde hotels, Terra-Lannoo, 2003.
- MEDLIK, S., INGRAM, H.,** The Business of Hotels, 222 blz., 2001.
- MEIJER, F., VAN DER LOO, R., VAN DE BURGT, H.,** Competent in context, Lemma, 116 blz., 2002.
- MICHAEL, A.,** Best impressions in Hospitality. Your professional Image for Excellence, 214 blz., 2000.
- MICHELS, W.,** Basisboek Communicatie. Corporate interne marketing, Wolters-Noordhoff, 286 blz. 2000.
- MILLER, J.E., WALKER, J.R., DRUMMOND, K.E.,** Supervision in the Hospitality Industry, 496 blz., 2002.
- OLSEN, M.D., CHING-YICK TSE, E., WEST, J.J.,** Strategic Management in the Hospitality Industry, 385 blz., 1998.
- O'TOOLE, W., MIKOLAITIS, P.,** Corporate Event Project Management, 2002.
- PINE, J., GILMORE, J.,** De beleveniseconomie, Academic Service, 322 blz., 2000.
- PIRCHER-FRIEDRICH, A.,** Strategisches Management in der Hotellerie. Planung, Organisation, Kontrolle, Deutscher Fachverlag, 192 blz., 2000.
- POWERS, T., BARROWS, CLAYTON, W.,** Introduction to Management in the Hospitality Industry, Wiley & sons, 656 blz., 2002.
- PLOOS VAN AMSTEL, W., VAN GOOR, A.,** Van logistiek naar supply chain management, Ten Hagen Stam, 2001.
- REICH, A.Z.,** Marketing Management for the Hospitality Industry: A Strategic Approach, 1997.
- REID, R.D., BOJANIC, D.C.,** Hospitality Marketing Management, 448 blz., 2001.
- ROGERS, T.,** Conferences. A twenty-first century industry, 217 blz., 1998.
- ROMME, M.R.,** Basisboek horeca-marketing, Wolters-Noordhoff.
- SCHNEIDER, M., TUCKER, G., SCOVIAK, M.,** The Professional Housekeeper, 1998.
- SHAW, M., MORRIS, S.V.,** Hospitality Sales: A Marketing Approach, 1999.
- SILVERS, J.R., GOLDBLATT, J.,** Professional Event Coordination, 2003.

STUTTS, A.T., Hotel and Lodging Management: An Introduction, 2001

VALLEN, G.K. en J.J., Check-In Check-Out, 539 blz., 2000.

VAN AALTEN, B.M., SCHOEMAKERS, I.A.M., THOMAS, C.A., e.a., Omgaan met personeel. Voor een klantgericht personeelsbeleid, Wolters-Noordhoff, 300 blz., 1999.

VAN DE CALSEYDE, Y., Service et gestion des étages. La gouvernante, Editions BPI, 336 blz., 1997.

WATKINS, M., Développez votre clientèle de groupe tourisme, Editions BPI, 98 blz., 1995.

WIGGER, G.E., Themes, Dreams, and Schemes. Banquet menu ideas, concepts, and thematic experiences, 307 blz., 1997.

WIJCHERS, L., ARDON, A., VAN OOSTERHOUT, D., e.a., Functioneringsgesprekken. Zeg jij 't of zeg ik 't? Kluwer, 126 blz., 2000.

WOOD, R.C., Strategic Questions in Food and Beverage Management, 250 blz., 2000.

YPMA, H.J.M., Hip Hotels. Escape, Terra-Lannoo, 254 blz., 2001.

Tijdschriften

First Class Management. Magazin für Hotel und Restaurant, München.

Food & Beverage International magazine, Santa Rosa.

L'Hôtellerie, Paris.

The Magazine for Hospitality Food & Beverage Professionals, West Dundee.

Web-adressen

Hôtel F & B Executive: www.hfbexecutive.com

Food & Beverage: www.fbworld.com

Food & Beverage Management Association: www.fbma.de

L'Hôtellerie: www.lhotellerie.fr

HOTELORGANISATIE DERDE GRAAD TSO

TV Hotel/Toegepaste economie: 10 uur

PV Praktijk of PV/TV Stage Hotel: 10-11 uur

Inhoud

1	BEGINSITUATIE.....	24
2	ALGEMENE DOELSTELLINGEN	24
3	LEERINHOUDEN EN LEERPLANDOELSTELLINGEN	25
4	VEREISTE ATTITUDES	43
5	PEDAGOGISCH DIDACTISCHE WENKEN EN MIDDELEN	43
5.1	Opdrachten.....	43
5.2	Andere didactische werkvormen	45
5.3	Nog enkele tips.....	45

1 BEGINSITUATIE

In het 1^{ste} en 2^{de} leerjaar van de 3^{de} graad 'Hotel TSO' hebben de leerlingen reeds kunnen kennismaken met de werkzaamheden die te maken hebben met reservatie en onthaal van gasten. In het specialisatiejaar 'Hotelbeheer TSO' worden vaardigheden en kennis uitgebreid en verdiept om in de diverse afdelingen van een hotel competent te kunnen handelen. Taalvaardigheid en gastvriendelijkheid zullen sterker geïntegreerd worden.

2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De pedagogische vakbenaming 'Hotelorganisatie' wijst op de integratie van de vakken TV Hotel, TV Toegepaste economie, PV Praktijk Hotel en PV Stages Hotel. Ondersteunende kennis en praktische vaardigheden worden uitgediept en uitgebreid met betrekking tot het organiseren, plannen en coördineren van de werkzaamheden die te maken hebben met het onthaal en het verblijf van gasten in een hotel en met de communicatie in meerdere talen met gasten volgens de regels van gastvrijheid, protocol en etiquette: de behandeling van reserveringen, organisatie en beheer van de receptie, organisatie en beheer van de kamers en facilitaire diensten, geautomatiseerde verwerking van administratieve en financiële gegevens, voorraadbeheer, organisatie van vergaderingen en banketten en de veiligheid van gasten en medewerkers. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan de nodige beroepsattitudes om in de context van een hotelbedrijf competent gastvrij en commercieel bewust te kunnen handelen.

Op het einde van het 3^{de} leerjaar 'Hotelbeheer' van de 3^{de} graad bereiken de leerlingen de competenties om als medewerker in een hotel te werken en kunnen ze dus:

1. Het logies van gasten boeken, plannen en organiseren.

- 1.1 Hoteldiensten verkopen in de geest van het bedrijfsconcept.
- 1.2 Reserveringen aannemen.
- 1.3 Uitstaande opties en wijzigingen in boekingen behandelen.
- 1.4 Met problemen bij reserveringen omgaan.

2. Gasten onthalen en begeleiden.

- 2.1 Werkzaamheden effectief en efficiënt indelen.
- 2.2 Gasten ontvangen en inschrijven.
- 2.3 Omgaan met gasten tijdens het verblijf.
 - 2.3.1 *De gast centraal stellen en de dienstverlening op de behoefte van de gast laten aansluiten.*
 - 2.3.2 *Culturele en toeristische informatie aan gasten verstrekken.*
 - 2.3.3 *Veiligheidsmaatregelen aan gasten communiceren en veiligheidsvoorschriften toepassen en controleren.*
 - 2.3.4 *Taken van de telefooncentrale uitvoeren met als doel dienstverlening aan gasten.*
 - 2.3.5 *Sociale en communicatieve vaardigheden, ook in meerdere moderne talen, demonstreren aan de receptie.*
 - 2.3.6 *Problemen binnen het taakdomein aan de receptie constateren en oplossen.*
 - 2.3.7 *Klachten en bijzonderheden van gasten opvangen.*
 - 2.3.8 *Aan diverse vormen van interne communicatie deelnemen met als doel een optimaal verlopende interne communicatie.*
- 2.4 Omgaan met gasten tijdens de vertrekfase.

3. Gegevens voor administratie en boekhouding verwerken.

- 3.1 Administratieve werkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering.
- 3.2 Kassawerkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering.

4. Huishouding van kamers en facilitaire diensten plannen, organiseren en controleren.

- 4.1 Adequaate taken plannen en leiding geven in de facilitaire dienstverlening.
- 4.2 Opmaak en schoonmaak van kamers plannen en organiseren.

- 4.3 Schoonmaak en onderhoud van gebouwen plannen en organiseren.
- 4.4 Voorraad van linnen en producten van de facilitaire diensten organiseren en controleren.
- 4.5 De voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden naleven met als doel het creëren van veiligheid in het hotel.

5. Inkoop en opslag van voeding en dranken plannen en organiseren.

6. Vergaderingen en banketten plannen en organiseren.

Deze doelstellingen kunnen zowel binnen als buiten de school gerealiseerd worden. Toch kunnen we stellen dat stages in deze studierichting een dwingende noodzaak zijn om een aantal doelstellingen geïntegreerd in een reële beroepssituatie te realiseren. In de stage wordt de leerling als vanzelf gedwongen om de problemen waarmee hij geconfronteerd wordt zelf op te lossen. Dit veronderstelt dat de leerling leert problemen te zien, te analyseren en de juiste oplossing te kiezen en deze ook goed uit te voeren. Hier wijzen we op een belangrijke intrinsieke voorwaarde voor de stage: de stage moet voldoende gevarieerd zijn en mag niet beperkt worden tot het herhalen van aangeleerde automatisen (zie ook Deel I, hoofdstuk 6 - Algemeen doel van de stage).

3 LEERINHouden EN LEERPLANDOELSTELLINGEN

Noot vooraf: Leerplandoelstellingen en leerinhouden voor de vakken PV Praktijk/Stages en TV Hotel/Toeg.economie worden naast elkaar geplaatst omdat de praktische vaardigheden en de technische kennis complementair zijn voor dezelfde na te streven competentie. Een verdeling van de leerinhouden over beide vakken dringt zich op al naargelang doelstellingen, opdrachten en werkvormen (zie ook Deel IV - Pedagogisch-didactische wenken: opdrachten).



BEROEPSVAARDIGHEDEN	LEERINHouden	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
<p>1 Het logies van gasten boeken, plannen en organiseren.</p> <p>1.1 Hoteldiensten verkopen in de geest van het concept en de missie van het bedrijf.</p> <ul style="list-style-type: none"> - hotelproducten promoten - een verkoopgesprek voeren - aan klantenbinding doen 	<p>1 Reserveringen en organisatie van het logies</p> <p>1.1 Commerciële aspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • marktomgeving • marktsegmentatie • distributiekkanalen • promotieactiviteiten • reclame • hotelfolders • klantenbestand • klantenbinding • interne communicatie • verkoopgesprek 	<p>1 Reserveringen en organisatie van het logies</p> <p>1.1 Commerciële aspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> - distributietechnieken en verkoopformules toepassen - gebruik maken van de promotie - een reclamecampagne voor een hotel ondersteunen - een hotelfolder verspreiden - initiatief tonen naar de gast - gastvriendelijk zijn conform de bedrijfsafspraken - verkooptechniek afstemmen op de situatie en het gastenprofiel - zich inleven in de situatie van de gast - wensen van gasten registreren - hoteldiensten adviseren en de gast informeren in meerdere moderne talen - evenwicht vinden tussen de wensen van de gast en de bedrijfsdoelstellingen - gebruik maken van prijskortingen en andere promoties 	<p>1 Reserveringen en organisatie van het logies</p> <p>1.1 Commerciële aspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie inwinnen over de diversiteit in de sector van hotels, seminariecentra en andere logiesverstrekende bedrijven - de meest relevante marketingbegrippen uitleggen en er ook gebruik van maken - een marktonderzoek voor een bepaalde regio uitvoeren - de resultaten van een marktonderzoek presenteren en toelichten - de resultaten van een concurrentieanalyse aanwenden - elementen voor een hotelfolder verzamelen - het belang van goede communicatie aantonen - gastenprofielen onderscheiden



<p>1.2 Reserveringen aannemen als onderdeel van het proces van dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiceren met externe reserveringskanalen - reserveringen behandelen en verwerken - gasten contacteren (telefoon, fax, e-mail, brief) in meerdere moderne talen - een reserveringsgesprek in meerdere moderne talen voeren 	<p>1.2 Reservering en boeking</p> <ul style="list-style-type: none"> • soorten reserveringen • reserveringsystemen • wijze van reserveren • boeken van reserveringen • historiek van de gast • 'deadline' en garanties 	<p>1.2 Reservering en boeking</p> <ul style="list-style-type: none"> - elektronische en telefonische reserveringen op voorgeschreven wijze aannemen - nagaan of aan de wensen van de aanvrager kan worden voldaan - type boeker (gasten, touroperators, agenten, toeristische diensten) herkennen en informeren - reserveringen met aanvragers bespreken in een moderne taal - indien nodig, offertes opstellen binnen de richtlijnen - reserveringsgegevens correct en volledig vastleggen en ze verwerken - reserveringen, indien nodig en gewenst, schriftelijk bevestigen - aanvragen behandelen met behulp van een geïnformatiseerd reserveringssysteem - gemaakte boekingen vastleggen in het reserveringssysteem - vastleggen van uitgegeven opties - de richtlijnen ten aanzien van optimalisering van kameropbrengst hanteren - een optie opvolgen tot bevestiging en betaling van het eerste voorschot - reserveringsgegevens aan de diensten van het management overmaken - gegevens over historiek van de gast aanwenden bij uitvoering van de reservering 	<p>1.2 Reservering en boeking</p> <ul style="list-style-type: none"> - weten hoe reserveringen binnenkomen en er mee om te gaan - weten welke de reserveringsbronnen zijn en hoe er mee om te gaan - weten welke soorten reserveringen er zijn en hoe er mee om te gaan - de werking van een geïnformatiseerd reserveringssysteem begrijpen en toelichten - weten hoe te handelen als er geen kamers of plaatsen beschikbaar zijn - kennis hebben over de aangeboden diensten van een hotel - kennis hebben van de betalingsvoorwaarden
---	---	---	---



<p>1.3 Uitstaande opties en optredende wijzigingen in boekingen behandelen als onderdeel van het commercieel proces.</p>	<p>1.3 Opties en wijzigingen</p> <ul style="list-style-type: none">• annulering• annuleringskosten• boekingswijzigingen	<ul style="list-style-type: none">– reserveringen in de N/F/E taal aannemen en afhandelen <p>1.3 Opties en wijzigingen</p> <ul style="list-style-type: none">– tijdig contact opnemen met optanten om opties definitief te maken en voorschotten te boeken– annuleringen noteren en behandelen– wijzigingen doorvoeren en de reserveringssituatie aan de wijziging aanpassen– annuleringskosten vaststellen– annuleringskosten doorgeven aan de administratie voor facturering	<p>1.3 Opties en wijzigingen</p> <ul style="list-style-type: none">– procedures bij annulering beschrijven– annuleringskosten berekenen
<p>1.4 Met problemen bij reserveringen omgaan met als doel tevreden gasten.</p>	<p>1.4 Reserveringsproblemen</p> <ul style="list-style-type: none">• overboeking• 'no show'	<p>1.4 Reserveringsproblemen</p> <ul style="list-style-type: none">– het aantal kamers berekenen dat theoretisch overgeboekt kan worden– overboekingen behandelen– vier types reserveringen hanteren ter voorkoming van schade door 'no shows'	<p>1.4 Reserveringsproblemen</p> <ul style="list-style-type: none">– inzicht hebben in de situaties waarin overboeking wel of niet op zijn plaats is



<p>2 Gasten onthalen en begeleiden</p> <p>2.1 Werkzaamheden effectief en efficiënt indelen, zodat de bedrijfsdoelstellingen worden gehaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> - de baliewerking plannen - hotelgidsen consulteren en gebruiken 	<p>2 Receptie</p> <p>2.1 Hotelbalie</p> <ul style="list-style-type: none"> • basisprincipes van 'front office' <ul style="list-style-type: none"> - organigram - werkschema - kamertypes - conciërge - tarieven - hotelclassificatie - hotelgidsen - infrastructuur van de balie 	<p>2 Receptie</p> <p>2.1 Hotelbalie</p> <ul style="list-style-type: none"> - de werkzaamheden plannen voordat de gasten aan de balie arriveren - de werkzaamheden controleren voordat de gasten aan de balie arriveren - rekening houden met de gasten bij het bepalen van de werkvolgorde - rekening houden met de wisselende drukte aan de balie bij het bepalen van de werkvolgorde - rekening houden met de werkzaamheden voor andere afdelingen bij het bepalen van de werkvolgorde - het werkschema van de receptie interpreteren en uitvoeren - informatie over hoteltarieven en hotelclassificatie hanteren - infrastructuur van de balie gebruiken en operationeel houden 	<p>2 Receptie</p> <p>2.1 Hotelbalie</p> <ul style="list-style-type: none"> - de organisatie van de balie uitleggen en toelichten - diverse types van hotels en hotelketens analyseren - zich informeren over de kamertypes en hierover een mondelinge uiteenzetting geven
---	---	--	--



<p>2.2 Gasten ontvangen en inschrijven als onderdeel van het proces van verkoop van gastvrijheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> - onthaal- en receptiewerkzaamheden uitvoeren - procedures voor het inschrijven van gasten en het toewijzen van accommodatie toepassen - procedures (o.a. etiquette) en technieken voor het begeleiden van gasten toepassen - een verwelkomingsgesprek in meerdere talen voeren - initiële informatie over bedrijf en omgeving verstrekken 	<p>2.2 Aankomst van gasten</p> <ul style="list-style-type: none"> • inschrijven van gasten ('check-in') • accommodatie toewijzen • initiële informatieverstrekking • begeleiden naar kamer • rekening openen • etiquette en beleefdheid • gastvrijheid als uitgangspunt van bedrijfsethiek: - commerciële bedrijfsvoering en gastvrije dienstverlening - gastvrij personeelsbeleid - grenzenloze en interculturele gastvrijheid (gebruiken, gewoonten, levenswijze, godsdienst, kledij, vrouw-man) 	<p>2.2 Aankomst van gasten</p> <ul style="list-style-type: none"> - type gast herkennen en hem begroeten dien overeenkomstig - de reserveringsgegevens controleren - de ontvangst en de procedure van het inschrijven aan het type gast aanpassen - de ontvangst en de procedure van het inschrijven aan de soort reservering aanpassen - de verblijfsaccommodatie toewijzen en desgevallend kamersleutel/sleutelkaart klaarmaken - bagage verwerken en kamer toewijzen - de gast, indien nodig, naar zijn kamer begeleiden - collega's en andere afdelingen informeren over de geregistreerde gast - de gast, indien mogelijk, bij de naam aanspreken - bij aankomst van de gast wijzen waar hij informatie over producten en faciliteiten van het bedrijf kan vinden - op basis van de wensen van de gast de passende 'inhouse'producten en 'inhouse'diensten kenbaar maken - op naam van de gast een hotelrekening openen - vaste gasten herkennen - vrijblijvende gasten herkennen 	<p>2.2 Aankomst van gasten</p> <ul style="list-style-type: none"> - gastentypes en doelgroepen omschrijven - het belang van communicatie tijdens het verblijf van gasten aantonen - kwaliteitsbeleving van gasten analyseren - ethische context (arbeidsvoorwaarden, eerlijkheid, milieu, gezondheid, gastvrijheid) van diverse hoteldiensten expliciteren
---	--	---	---



<p>2.3 Omgaan met gasten tijdens het verblijf.</p> <p>2.3.1 <i>De gast centraal stellen en de dienstverlening op de behoefte van de gast laten aansluiten.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - zich aanpassen aan verschillende types gasten - vragen beantwoorden naar tevredenheid van de gast - rekeningen bijhouden <p>2.3.2 <i>Culturele en toeristische informatie aan gasten verstrekken.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie geven over socio-culturele activiteiten in de toeristische en vrijetijdssector - informatie geven over toeristische, culturele en ontspanningsgerichte producten/diensten en evenementen 	<p>2.3 Verblijf van gasten</p> <p>2.3.1 <i>Verblijfsfase</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • etiquette en beleefdheid • gastentypes: <ul style="list-style-type: none"> - zakenlui, vakantiegangers - vip-gasten, trouwe gasten - leeftijden - individuele gasten, groepen - gezinnen, koppels, alleenreizende • bijhouden van hotelrekening • kassa en dagafsluiting <p>2.3.2 <i>Culturele en toeristische informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • strekkingen in de toerisme- en vrijetijdssector • toerisme en gastronomie • toeristische dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> - arriverende gasten herkennen - het kassasysteem en het boekhoudsysteem bedienen - werkzaamheden in een hotel in de context van een ethiek van de gastvrijheid uitvoeren <p>2.3 Verblijf van gasten</p> <p>2.3.1 <i>Verblijfsfase</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de behoefte van de gast onderzoeken en anticiperen - doorgezonden post en berichten bezorgen - omgaan met gasten volgens de regels van de etiquette en beleefdheid - alle uitgaven van gasten op de hotelrekening boeken <p>2.3.2 <i>Culturele en toeristische informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - vragen van gasten m.b.t. hotel en omgeving beantwoorden - in het N/F/E de diverse hoteldiensten aangeven en toelichten - veiligheidsinstructies in het N/F/E geven aan gasten - informatie over activiteiten en uit- 	<p>2.3 Verblijf van gasten</p> <p>2.3.1 <i>Verblijfsfase</i></p> <p>2.3.2 <i>Culturele en toeristische informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de rol van een toeristische dienst met het oog op de kamerbezetting aangeven - zich informeren over streekgastronomie - zich informeren over cultuur-, ontspannings- en sportactiviteiten met
--	---	--	--



<ul style="list-style-type: none"> - informatie over dienstregeling van vervoer verstrekken - in voor de gast begrijpelijke taal gastronomische en toeristisch-recreatieve informatie verstrekken 	<ul style="list-style-type: none"> • cultuur: <ul style="list-style-type: none"> - podiumkunsten - musea en tentoonstellingen • ontspanning en 'life style' • sport en 'wellness' • communicatie 	<p>gaansmogelijkheden in de omgeving doorgeven</p> <ul style="list-style-type: none"> - zich ervan bewust zijn dat het geven van informatie een verkoopgerichte activiteit is - tijdens de werkzaamheden in een hotel trendgevoeligheid betonen - gasten informeren over dienstregelingen van vervoer, 'shuttle', taxi - gasten in het N/F/E de weg uitleggen - gasten in het N/F/E toelichting geven bij het verblijfsprogramma 	<p>behulp van ICT en kalenders</p>
<p>2.3.3 <i>Veiligheidsmaatregelen aan gasten communiceren en veiligheidsvoorschriften toepassen en controleren.</i></p>	<p>2.3.3 <i>Veiligheid aan de balie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • veiligheidsvoorschriften <ul style="list-style-type: none"> - persoonlijke veiligheid - brand - bomalarm - diefstal - vandalisme - terreur - overlijden en zelfdoding • sociale hygiëne: <ul style="list-style-type: none"> - alcohol- en druggebruik - gokgedrag - sociale vaardigheden - arbeidsomstandigheden 	<p>2.3.3 <i>Veiligheid aan de balie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - bij brand, volgens ontvangen instructies handelen - ongewenste gasten en/of bezoekers signaleren - maatregelen ter voorkoming van diefstal uitvoeren - bij bomalarm, volgens ontvangen instructies handelen - maatregelen ter voorkoming van overval uitvoeren - maatregelen ter bescherming van eigendommen van gasten uitvoeren - maatregelen ter beveiliging van het gebouw en de inventaris uitvoeren - bij overlijden van gasten, volgens ontvangen instructies handelen 	<p>2.3.3 <i>Veiligheid aan de balie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - lezen en begrijpen van veiligheidsvoorschriften - inzicht in principes van sociale hygiëne aantonen



<p>2.3.4 <i>Taken van de telefooncentrale uitvoeren met als doel dienstverlening aan gasten.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - telefoon beantwoorden en doorschakelen - informatie geven over het gebruik van apparatuur voor communicatie 	<p>2.3.4 <i>Telefooncentrale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - telefooncentrale - telefoongesprek - internationale verbindingen - fax en Internet 	<p>2.3.4 <i>Telefooncentrale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - gasten aanspreken, oproepen en uitnodigen met discretie en innemendheid - procedures van interne communicatie uit zichzelf hanteren - gesprekken van buiten voor gasten en bedrijfsfunctionarissen doorverbinden - gesprekken van binnen naar buiten van niet-automatische internationale verbindingen tot stand brengen - interne doorverbindingen verzorgen - informatie aan gasten geven over het gebruik van fax en Internet 	<p>2.3.4 <i>Telefooncentrale</i></p>
<p>2.3.5 <i>Sociale en communicatieve vaardigheden, ook in de belangrijkste moderne talen, demonstreren aan de receptie.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - gasten discreet en innemend aanspreken, oproepen en uitnodigen - respectvol omgaan met culturele en levensbeschouwelijke opvattingen van gasten - in meerdere talen optreden als gasten hulp nodig hebben - omgaan met emoties, frustraties, stress, angst en woede van gasten 	<p>2.3.5 <i>Sociale communicatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • omgangskunde: <ul style="list-style-type: none"> - verbale communicatie (spreken en luisteren) - non-verbale communicatie (zien en observeren) - interne communicatie - externe communicatie - communicatiegedrag - communicatiestoornissen 	<p>2.3.5 <i>Sociale communicatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - op signalen van de gast reageren - in gedrag en taalgebruik aansluiten op de gast - een positieve non-verbale houding tonen - elke gast als individu benaderen - verbaal en/of non-verbaal contact leggen met alle gasten bij de receptie - controleren of de gast goed begrepen is 	<p>2.3.5 <i>Sociale communicatie</i></p>



<p>2.3.6 <i>Problemen binnen het taakdomein constateren en oplossen met als doel de gasten tevreden te stellen.</i></p> <p>2.3.7 <i>Klachten en bijzonderheden van gasten opvangen met als doel de gasten tevreden te stellen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - omgaan met conflictsituaties en klachten - een klacht in meerdere moderne talen behandelen 	<ul style="list-style-type: none"> - het belang van smaken en geuren - zakelijke omgang - gastvriendelijke omgang <p>2.3.6 <i>Problemen aan de receptie</i></p> <p>2.3.7 <i>Klachtenbehandeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • klachtenbehandeling: <ul style="list-style-type: none"> - inschatten van de klacht - kalmeren en begeleiden - delegeren - aanvaardbare oplossingen - commerciële compensaties 	<ul style="list-style-type: none"> - geduldig en begripvol reageren op ongeduldige en/of lastige gasten - de gast aankijken als hij spreekt - gasten laten uitpraten <p>2.3.6 <i>Problemen aan de receptie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - geconstateerde fouten doorgeven aan collega's - actie ondernemen bij problemen die dreigen te ontstaan - de chef inschakelen indien de oplossing de eigen bevoegdheid overschrijdt - bij probleemsituaties creatieve oplossingen aandragen - indien mogelijk, zelf problemen oplossen <p>2.3.7 <i>Klachtenbehandeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - zich open stellen voor bijzonderheden en klachten van gasten - zich bewust zijn van de informatieve waarde van klachten - bijzonderheden en klachten behandelen volgens bedrijfsprocedures in meerdere moderne talen - bijzonderheden en klachten analyseren naar hun relevantie voor het bedrijf - indien mogelijk, zelf klachten van gasten oplossen 	<p>2.3.6 <i>Problemen aan de receptie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - het belang van communicatie bij vertrek van gasten aantonen <p>2.3.7 <i>Klachtenbehandeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - aantonen dat correcte klachtenbehandeling het rendement van een bedrijf kan bevorderen - weten wat de procedures zijn bij het ontvangen van klachten
--	--	--	---



<p>2.3.8 <i>Aan diverse vormen van interne communicatie deelnemen met als doel een optimaal verlopende communicatie.</i></p> <p>– uitgevoerde werkzaamheden rapporteren als onderdeel van het werk- en communicatieproces</p>	<p>2.3.8 <i>Interne communicatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • overleg <ul style="list-style-type: none"> – formeel – informeel • rapportering 	<p>– indien nodig, bijzonderheden en klachten van gasten doorgeven aan interne functionarissen</p> <p>– de klager van de uitkomst op de hoogte stellen</p> <p>2.3.8 <i>Interne communicatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – actief deelnemen aan formele overlegsituaties – waar mogelijk, aan informeel overleg deelnemen – in overlegsituaties sociaalvaardig en respectvol omgaan met anderen – verbaal en non-verbaal betrokkenheid tonen bij interne communicatie – respect en interesse tonen in collega's – collega's laten uitpraten – zorgvuldig omgaan met informatie – weten aan wie gerapporteerd wordt – het doel van de rapportage kennen – weten welke informatie voor dat doel belangrijk is – goede zinnen maken – duidelijk en verzorgd spreken of schrijven in meerdere moderne talen 	<p>2.3.8 <i>Interne communicatie</i></p>
---	--	---	--



<ul style="list-style-type: none"> - informatie verzamelen en verwerken en die naar alle betrokkenen communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> • informatiestroom 	<ul style="list-style-type: none"> - relevante informatie met betrekking tot gasten doorgeven aan collega's - relevante informatie met betrekking tot kamers doorgeven aan collega's - relevante informatie over bezetting correct en volledig doorgeven aan andere afdelingen - boodschappen aan collega's correct en volledig doorspelen - mondeling verkregen informatie op de juiste manier schriftelijk vastleggen - uit de stroom gegevens essentiële informatie halen en relevante informatie doorgeven aan betrokkenen 	<ul style="list-style-type: none"> - weten hoe een activiteitenblad gebruikt wordt
<p>2.4 Omgaan met gasten tijdens de vertrekfase</p> <ul style="list-style-type: none"> - gasten uitschrijven en op gastvriendelijke wijze afscheid nemen in meerdere moderne talen - afrekenen en afsluiten van hotelrekening - betalingen afhandelen - eendklachten behandelen 	<p>2.4 Vertrek van de gasten</p> <ul style="list-style-type: none"> • uitschrijven van gasten ('check-out') • hotelrekening • betalingsmodaliteiten • communicatie • etiquette en beleefdheid • afscheid nemen van gasten 	<p>2.4 Vertrek van de gasten</p> <ul style="list-style-type: none"> - hotelrekening opmaken - de opgemaakte rekening door de gast laten controleren en eventueel informatie geven over de diverse posten - de nota afrekenen met de gast, hetzij contant, hetzij door opsturen van de factuur - afscheid nemen van de gast - de gast opmerkzaam maken op toekomstige arrangementen - de andere afdelingen informeren over het vertrek van de gast - de gast opnemen in de 'historiek van de gast' - met de gast communiceren 	<p>2.4 Vertrek van de gasten</p>



<p>3 Gegevens voor administratie en boekhouding verwerken.</p> <p>3.1 Administratieve werkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering.</p> <ul style="list-style-type: none"> - technologische systemen voor administratieve werkzaamheden gebruiken - in diverse hotelafdelingen de administratieve werkzaamheden uitvoeren <p>3.2 Kassawerkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering.</p> <ul style="list-style-type: none"> - rekeningen en kassa beheren - algemene gegevens van klanten en leveranciers bewaren en aan de boekhoudkundige dienst overmaken - technologische systemen voor financiële werkzaamheden gebruiken - diverse overzichten verzorgen 	<p>3 Administratie en financies</p> <p>3.1 Administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen en -toepassingen • algemene administratie <p>3.2 Financies</p> <ul style="list-style-type: none"> • financiële administratie • rekeningen • kassa • budget • rendement • prijs en prijszetting • boekhoudkundige verwerking • overzichten 	<p>3 Administratie en financies</p> <p>3.1 Administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - diverse stukken typen - mailbox op Internet verwerken - faxberichten verzenden - documentatie en informatie over het bedrijf verzenden - uitgaande post verzorgen - met computerapplicaties werken - gastenadministratie beheren - gastenbestand aanmaken <p>3.2 Financies</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor iedere bezette kamer een nota openen - verkochte producten en diensten aan de gast op de nota verwerken - betalingen per kas verwerken - kosten voor betalingen per kas voor externe dienstverlening aan gasten doorboeken op de gastenrekening - aan het einde van de dienst de kassa overdragen - ontvangen gelden en creditcardbetalingen controleren op exactheid - wisselgeld controleren voor de aanvang van de dienst - bij vertrek de betaling van het volledige bedrag op nota afhandelen 	<p>3 Administratie en financies</p> <p>3.1 Administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - logische basisprocessen van courante softwareprogramma's beheersen <p>3.2 Financies</p> <ul style="list-style-type: none"> - de werking van budgetten en exploitatiekosten toelichten - rapporten lezen en verklaren en het nut ervan toelichten - basisprincipes van financieel beheer van een hotel kennen en toelichten - een dag- en maandrapport begrijpen en analyseren
--	---	--	---



<p>4 Huishouding van kamers en facilitaire diensten plannen, organiseren en controleren.</p> <p>4.1 Adequaate taken plannen en leiding geven in de facilitaire dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> - de planning van facilitaire diensten beoordelen op uitvoerbaarheid - kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte vaststellen 	<p>4 Huishouding van kamers en facilitaire diensten</p> <p>4.1 Organisatieplanning</p> <ul style="list-style-type: none"> • organigram van de afdeling 'housekeeping' • functiebeschrijvingen en taken-schema • interne communicatie • administratie van facilitaire diensten 	<p>met de gast</p> <ul style="list-style-type: none"> - aan het einde van de dag de omzet registreren - overzichten verzorgen van: kameromzetten, zaalomzetten, reserveringen, marktgegevens - gegevens van diverse afdelingen van het hotel in statistieken overbrengen - procedures voor prijsaffichering toepassen - bij het uitvoeren van de werkzaamheden in de diverse afdelingen van het hotel, het budget bewaken en rendement nastreven <p>4 Huishouding van kamers en facilitaire diensten</p> <p>4.1 Organisatieplanning</p> <ul style="list-style-type: none"> - personeelsbehoefte vaststellen en dienstroosters opstellen 	<p>4 Huishouding van kamers en facilitaire diensten</p> <p>4.1 Organisatieplanning</p>
---	--	---	--



<p>4.2 Opmaak en schoonmaak van kamers plannen en organiseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - kamers schikken volgens het gekozen kamertype 	<p>4.2 Kamers</p> <ul style="list-style-type: none"> • status van de kamer • kamerdocumenten • grondplan, meubilair en infrastructuur van diverse types van kamers • kamerlinnen • gadgets • minibar • schoonmaak van kamers • technische interventies op de kamer 	<p>4.2 Kamers</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedures voor het schoonmaken van kamers opstellen - producten en materiaal voor schoonmaak voorzien - instructies over schoonmaakmethode geven - kamerschikking en kamernetheid controleren - linnen voor bad en bed toewijzen per kamertype - gadgets voor bad en kamer toewijzen volgens kamertype - dranken, snoep, fruit als attenties van het hotel ter beschikking stellen - voorziening van minibar organiseren 	<p>4.2 Kamers</p> <ul style="list-style-type: none"> - schoonmaakproducten kennen en weten hoe en wanneer te gebruiken - symbolen en pictogrammen begrijpen en gebruiksaanwijzingen kennen
<p>4.3 Schoonmaak en onderhoud van gebouwen plannen en organiseren.</p>	<p>4.3 Gebouwen</p> <ul style="list-style-type: none"> • schoonmaak van publieke ruimtes en werkplaatsen • interieur en decoratie <ul style="list-style-type: none"> - meubilair - linnen - bloemen en planten • technische interventies 	<p>4.3 Gebouwen</p>	<p>4.3 Gebouwen</p>



<p>4.4 Voorraad van linnen en producten van de facilitaire diensten organiseren en controleren.</p> <p>4.5 De voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden naleven met als doel het creëren van veiligheid in het bedrijf.</p>	<p>4.4 Voorraadbeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> • opslag producten • linnen – beheer – opslag – was • gevonden voorwerpen <p>4.5 Veiligheid, hygiëne en milieu</p> <ul style="list-style-type: none"> • veiligheid ('security') – personeel – gasten – pictogrammen • brandbeveiliging: – brandpreventie – brandbestrijding – bomalarm – evacuatieplannen • ongevallenpreventie • diefstalpreventie • preventie van vandalisme • hygiëne: – voorschriften – werkmethode • milieu: – afvalverwerking en recyclage – lozing – wettelijke bepalingen – diensten en organisaties – boetes 	<p>4.4 Voorraadbeheer</p> <p>4.5 Veiligheid, hygiëne en milieu</p> <ul style="list-style-type: none"> – volgens de regels voor de bedrijfs-hygiëne handelen – volgens de regels voor de persoonlijke hygiëne handelen – volgens de voorschriften van de arbeidsinspectie handelen – volgens de maatregelen ter voorkoming van onveilige situaties handelen – volgens de regels ter voorkoming van brand handelen – volgens de milieuvoorschriften handelen – volgens de richtlijnen voor het omgaan met ongewenst gedrag handelen – volgens de maatregelen ter voorkoming van pesten op het werk handelen – volgens de wet op het racisme handelen 	<p>4.4 Voorraadbeheer</p> <p>4.5 Veiligheid, hygiëne en milieu</p> <ul style="list-style-type: none"> – informatie inwinnen over de wettelijke bepalingen – veiligheidsvoorschriften en noodplannen verzamelen en opstellen voor onthaal en verblijf van gasten – veilige en hygiënische werkmethodes opstellen – informatie inwinnen over maatregelen ter voorkoming van brand, diefstal en vandalisme
--	--	---	---



<p>5 Inkoop en opslag van voeding en dranken plannen en organiseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - inkoop verzorgen van de in het hotel benodigde producten van voeding en drank, rekening houdend met huisstijl, seizoen, gastenwensen en prijzen - ontvangst, opslag en uitgifte van voeding en drank organiseren - kwaliteitscriteria en hygiëne-eisen vaststellen, toepassen en controleren bij ontvangst, opslag en uitgifte - kostprijs en rendement van het voorraadbeheer bewaken 	<p>5 Voorraadbeheer voeding</p> <ul style="list-style-type: none"> • organigram van 'food & beverage' • takenschema • inkoopbeleid en -methode • voorraadbeheer • producten en assortiment • voedingshygiëne bij: <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst - opslag en bewaring - uitgifte • restauratievormen • 'roomservice' • beheer: <ul style="list-style-type: none"> - budget - omzet - winst - break-evenpoint - kosten - verkoopprijs - rendabiliteit van menukaart 	<p>5 Voorraadbeheer voeding</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderhandelen met leveranciers - kwaliteit en kwantiteit bij levering van grondstoffen controleren - gegevens voor administratie verwerken - geïnformatiseerd gegevensbeheer toepassen - samenstelling van het assortiment bepalen met het oog op verkoop - kostprijs berekenen - rendabiliteit van menukaart berekenen - 'room service' organiseren - samenwerken met andere afdelingen van het hotel (keuken, restaurant, bar, housekeeping) 	<p>5 Voorraadbeheer voeding</p> <ul style="list-style-type: none"> - zich informeren over nieuwe producten - zich informeren over bewaarcondities en bewaarmethodes - kwaliteitscriteria voor leveringen toewijzen - de toeleveringsmarkt bestuderen
<p>6 Vergaderingen en banketten plannen en organiseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pakketten voorstellen en verkopen - producten realiseren rekening houdend met de wensen van klanten en gasten - interne communicatie verzorgen - werkzaamheden voor vergaderingen, seminaries en banketten plannen en een taakverdeling op- 	<p>6 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> • producten en kenmerken van de afdeling 'conference & banquetting': conferenties, congressen, seminaries, shows, spektakels, beurzen, banketten... • communicatiestructuur • taakverdeling 	<p>6 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie m.b.t. uit te voeren bijeenkomsten verzamelen en doorgeven - onderhandelen met gasten - personeelsbehoefte vaststellen - een dienstrooster opstellen - een grondplan volgens het gekozen concept uittekenen 	<p>6 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie in verband met de organisatie van vergaderingen en banketten verzamelen - opstelling en gebruik van audiovisueel materiaal kennen - marktaanbod verkennen

<p>stellen</p> <ul style="list-style-type: none">- instructies aan medewerkers geven- volgens het gekozen concept de opstelling van lokalen verzorgen- hulpmiddelen en apparatuur opstellen en controleren	<ul style="list-style-type: none">• infrastructuur:<ul style="list-style-type: none">- opstelling volgens concept- meubilair- capaciteit- hulpmiddelen en apparatuur- vergadermateriaal- 'business center'• organisatie van verkoop:<ul style="list-style-type: none">- verkoopmap- verkoopvoorwaarden- verkoopgesprek- offertes en bevestigingen- budgettering• reservering en agendabeheer	<ul style="list-style-type: none">- capaciteit van lokalen berekenen- gebruiksklaarheid van de op te stellen materialen controleren- kostprijs berekenen en deze toetsen aan het budget- de verkoopprijs van een product berekenen- een verkoopgesprek voeren- offertes opstellen- externe offertes beoordelen- reserveringen boeken in het systeem en agenda beheren- instructies aan medewerkers geven	
--	---	--	--



4 VEREISTE ATTITUDES

- dienstverlenend
- innemend
- doel- en resultaatgericht
- teamgericht
- gedisciplineerd
- planmatig
- zelfkritisch
- leergierig
- relationeel
- vriendelijk
- gastvrij
- inlevend
- probleemoplossend
- besluitvaardig
- sociaal communicatief
- ethisch ingesteld
- flexibel
- zelfstandig
- creatief
- kostenbewust
- commercieel
- verzorgd

5 PEDAGOGISCH DIDACTISCHE WENKEN EN MIDDELEN

5.1 Opdrachten

5.1.1 *Opdrachten dragen bij aan de realisering van leerplandoelstellingen*

Het leerplan heeft een logische opbouw zodat de vertaling naar opdrachten voor de hand liggend is. Een opdracht brengt een aantal vaardigheden en kennis in een inhoudelijke samenhang die een duidelijke afronding nodig heeft en waarmee leerlingen in een bepaalde tijd klaar moeten zijn. De titels in de tabel met leerinhouden zijn reeds aanwijzingen voor de thematische samenhang van opdrachten. Met afronding bedoelen we een verslag, een presentatie, een demonstratie, een zelf ontworpen evenement of seminarie, een tentoonstelling, een forumgesprek, een uitgewerkt onderzoek, de conclusies van een reeks interviews... Opdrachten kunnen individueel of in groep uitgevoerd worden. Het is nuttig de leerlingen te betrekken bij het ontwerpen van opdrachten. Hoewel leerlingen niet altijd even goed kunnen uitleggen waarom, weten ze feilloos wanneer een opdracht goed. 'Goed' betekent niet noodzakelijk dat leerlingen de inhoud van de opdracht aantrekkelijk vinden. Er zijn altijd vakonderdelen waaraan leerlingen met tegenzin beginnen. Ze hebben daar wel begrip voor. Tijdens de opdrachten geven de leraren veel feedback. Dat is nodig om leerlingen het gevoel te geven dat ze 'op de goede weg zitten' en hun werkwijze kunnen voortzetten of corrigeren.

5.1.2 *Voorwaarden voor een goede opdracht*

- Een goede opdracht besteedt veel aandacht aan oriëntatie op het onderwerp.
- De opdracht moet qua inhoud en vereist niveau uitdagend zijn.
- De opdracht houdt rekening met wat leerlingen al weten en sluit hierop aan.
- Ze biedt keuzemogelijkheden wat betreft inhoud, aanpak en planning.
- Er is geregeld gelegenheid tot samenwerkend leren, waarbij iedere leerling een deel van de taak op zich neemt.

- Een opdracht biedt duidelijkheid over wat er van de leerlingen verwacht wordt, welke diensten zij moeten leveren, welke leerdoelen er zijn, op welke manier de opdracht wordt afgesloten en hoe zwaar het resultaat telt in de beoordeling van de leerling.
- Elke opdracht daagt uit tot het gebruik van verschillende informatiebronnen en hulpmiddelen waaronder ICT.
- De inhouden van een opdracht worden gekoppeld aan geschikte werkvormen. De instructie van de leraar kan een vorm zijn.

5.1.3 Taak van de leraar

Bij het opdrachtgestuurd leren zal een leraar nog wel eens voor verrassingen komen te staan. Soms lopen de dingen niet zoals hij gepland of verwacht had. Het is van belang om dan toch niet teveel van de oorspronkelijke opdracht af te wijken. Te snel ingrijpen en aanwijzingen geven, doorbreekt het leerproces van de leerlingen. Het is beter achteraf met leerlingen de opdracht grondig te evalueren. Door werkvormen op allerlei manieren uit te proberen en met collega's hierover van gedachten te wisselen, zullen leraren in de loop der jaren hun arsenaal aan leervormen uitbreiden. Bovendien wordt het lesgeven gevarieerder en boeiender. De leerling is actief, de leraar als begeleider van het leerproces niet minder! Hij gaat soms over van klassikale instructie naar het begeleiden van groepjes en individuele gesprekken.

5.1.4 Voorbeelden van opdrachten

- een marktonderzoek uitvoeren m.b.t. het bedrijfsconcept voor de regio waarbinnen het didactisch schoolhotel of het stagehotel gelegen is en de resultaten daarvan presenteren (met enquêtes, observaties, informatieverzameling, grafische voorstelling...);
- een presentatie geven over de verkoop van hoteldiensten aan de hand van interviews met 'sales' managers, touroperators, toeristische informatiekantoren, bedrijfsmanagers die hoteldiensten voor hun bezoekers inkoop...;
- een hotelfolder en/of een promotieactiviteit voor het didactisch hotel opstellen;
- een verslag maken van gevoerde verkoopgesprekken voor het didactisch hotel of stagehotel;
- een mondelinge voorstelling geven van de diverse diensten van een hotel in meerdere moderne talen voor medeleerlingen, juryleden of potentiële gebruikers...;
- reële of fictieve reserveringen behandelen en afwerken met aandacht voor diverse aanvragers (gasteprofielen, individuele gasten, groepen, agenten, toeristische diensten...). Deze opdracht kan geleidelijk in complexiteit toenemen en moet zeker gebeuren met diverse reserveringssystemen en met inbegrip van ICT.
- een prospectie doen van kamerprijzen en hotelformules vanuit het standpunt van hotelklanten;
- een financiële analyse maken van het didactisch hotel (ook mini-onderneming) en berekenen van omzet en opbrengst;
- een teamvergadering uitbouwen waarbij gerapporteerd moet worden over problemen bij reserveringen en wat te doen bij wijzigingen, overboekingen en 'no show';
- een mondelinge presentatie geven over de werking van de hotelbalie (organisatie, planning, werkvolgorde, controles, veiligheid...)
- de functie uitvoeren van receptionist in het didactisch hotel of in het stagehotel en daarover rapporteren;
- diverse sprekers uitnodigen om een debat te voeren bijvoorbeeld over het duurzaam ondernemen in de hotelsector of over de ethiek van de gastvrijheid in de context van een hotel;
- een handleiding opstellen voor etiquette en beleefdheid;
- een rollenspel opzetten waarbij diverse gastentypes algemene, culturele en toeristische informatie vragen;
- zelf een hotelarrangement aanvragen, selecteren en na gemotiveerde keuze er ook daadwerkelijk gaan logeren met de opdracht een soort 'mystery guest' te zijn;
- informatie verzamelen over de socio-culturele omgeving van het didactisch hotel of stagehotel;

5.2 Andere didactische werkvormen

- Daadwerkelijke werkveldervaring (bijvoorbeeld in de vorm van mini-onderneming of stage) verdient de voorkeur boven simulatieoefeningen. De stage is een belangrijk leerproces en concrete en toetsbare stagedoelen zijn daarom noodzakelijk.
- De geïntegreerde proef is afgeleid van de na te streven competenties en stelt de leerlingen in staat aan te tonen dat zij aan het vereiste competentieniveau voldoen.
- Werkvormen zijn zoveel mogelijk gericht op het zelfstandig leren, het aanbieden van kennis evolueert naar het mogelijk maken van leerprocessen.
- De evaluatie van de leerling vindt plaats op het niveau van de beroepsvaardigheid, niet op het niveau van parate kennis en aangeleerde vaardigheden.
- Leerlingen hebben in de 3^{de} graad reeds kennisgemaakt met een demonstratieversie van een reserveringsprogramma. Daarom is het wenselijk dat er met een operationele versie wordt gewerkt. Het kan best dat men een aantal uren in een ICT-lokaal organiseert om een trainingsprogramma te vervolmaken maar het echte werk moet toch gebeuren aan de balie van het didactisch hotel of een hotelbedrijf. Veel van de werking en het beheer van de diverse afdelingen van een hotel kan duidelijk gemaakt worden aan de hand van het werken met een reserveringsprogramma. Praktisch werken met reserveringsprogramma's is één van de belangrijke praktijkoefeningen op school.

5.3 Nog enkele tips

- In een groot hotel wordt de bewaking van de veiligheid toevertrouwd aan een veiligheidsmanager (security manager) en leerlingen zullen daar bepaalde opdrachten en controles moeten voor uitvoeren. In een klein hotel zal preventie steeds een zaak zijn van elke medewerker.
- Hotelbezoeken, simulatie-activiteiten, taken in het didactisch hotel van de school en opdrachten zullen het praktisch en theoretisch inzicht vergroten. Op de stage zal vooral het ervaringsgericht leren aan bod komen.
- Algemene principes van bedrijfsbeheer moeten niet herhaald worden daar de leerlingen reeds een uitgebreide cursus van 3 uur per week hebben gekregen in de 3^{de} graad. De leraar kan het leerplan Toegepaste Economie van de 3^{de} graad Hotel TSO eens herlezen in functie van nieuwe accenten die het beheer van een hotel meebrengen.