

HOTELONTHAAL
DERDE GRAAD BSO
DERDE LEERJAAR

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

september 2005
LICAP – BRUSSEL D/2005/0279/025

HOTELONTHAAL DERDE GRAAD BSO DERDE LEERJAAR

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

LICAP – BRUSSEL D/2005/0279/025
(vervangt leerplan D/1995/0279/009 met ingang 1 september 2005)
ISBN 90-6858-474-X



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

Algemene inhoud

LESSENTABEL	5
--------------------------	----------

ALGEMEEN DEEL	7
----------------------------	----------

HOTELORGANISATIE EN -ONTHAAL	21
---	-----------

Hotelonthaal

www.vvkso.be

HOTELONTHAAL DERDE GRAAD BSO DERDE LEERJAAR

Algemeen deel

Inhoud

1	BEROEPSWERELD	9
1.1	De hotelsector	9
1.2	Beroepsinhoud	9
2	STUDIERICHTINGSPROFIEL.....	10
3	ALGEMENE DIDACTISCHE WENKEN	11
3.1	Competenties als uitgangspunt van het leerplan	11
3.2	Kennis en vaardigheden, theorie en praktijk	11
3.3	Leercontext	11
3.4	Dynamiek van het leerproces	11
3.5	Leerproces en leerplan	12
4	EVALUATIE.....	13
4.1	Globale 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
6.1	De leerling kan de aangeleerde kennis, vaardigheden en attitudes integreren en toepassen op de werkvloer van een hotel bij het uitvoeren van taken en het oplossen van problemen.....	16
6.2	De leerling verwerft inzicht in de structuur, cultuur en het functioneren van hotelbedrijven	16
6.3	De leerling ontwikkelt zijn sociale en communicatieve vaardigheden.....	16
6.4	De leerling wil en kan zich gedragen als een verantwoordelijke hotelmedewerker	17
6.5	De leerling oriënteert zich op permanent leren en de beroepsuitoefening.....	17
7	MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN	17
8	BIBLIOGRAFIE	17

1 BEROEPSWERELD

1.1 De hotelsector

Hotelgasten zijn steeds meer veeleisend, ze verwachten correcte informatie, perfecte dienstverlening en creatieve gastvrijheid. Daardoor wordt in de hotelindustrie van de toekomst het bedrijfsconcept en de onthaal- en dieningsfunctie steeds belangrijker. In de hotelsector wordt de beroepsactiviteit vooral uitgevoerd in voorbereiding op de komst van de gast en tijdens diens verblijf. De moderne gast wenst niet enkel een bed voor de nacht te hebben maar wenst ook iets te beleven in het hotel. Met gastvrij onthaal, gezellige sfeer en interieur, kwaliteitsvolle dienstverlening, commerciële klantgerichtheid en communicatie in meerdere talen, wil de hotelmedewerker de commerciële doelstellingen van het hotelbedrijf realiseren. De efficiëntie bij de uitvoering van taken in de hotelreceptie ('front office', 'back office') en de hotelhuishouding ('housekeeping', 'room service', 'food & beverage') vraagt om een vlot geïntegreerd gebruik van ICT.

Belangrijke trends en ontwikkelingen die de beroepswerkzaamheden in een hotel beïnvloeden:

- toename van het multiculturele karakter van de samenleving (medewerkers en gasten),
- een kritischer en mondiger wordende hotelgast,
- toename van de behoefte aan een persoonlijke benadering,
- hogere kwaliteitseisen voor producten en diensten,
- toegenomen gezondheidsbewustzijn van de gast,
- meer aandacht voor efficiëntie en rendement in het hotelbedrijf,
- toename in gebruik van moderne informatie- en communicatiesystemen,
- steeds strenger wordende controles op de naleving van de regelgeving (hygiëne, milieu),
- groeiend aanbod van conferenties, evenementen en congressen.

1.2 Beroepsinhoud

1.2.1 Beroepscontext

De voornaamste taak van een hotelmedewerker is het uitvoeren van de werkzaamheden in een hotel die te maken hebben met het onthaal en het verblijf van gasten en met communicatie in meerdere moderne talen volgens de regels van protocol en etiquette, o.a. de ontvangst van gasten aan de receptie, de zorg om kwaliteitsvolle dienstverlening in kamers en andere hotelaccommodaties, de medewerking bij vergaderingen en banketten, de samenwerking met het voorraadbeheer. Bij alles dient de hotelmedewerker te waken over de veiligheid in het hotel en van de gasten in het bijzonder.

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). Zijn dagelijkse activiteiten hebben betrekking op onthaal, kamerdienst, administratie, klein onderhoud, sfeerzetting, schoonmaakwerkplan. Hij heeft een uitvoerende taak en draagt een redelijke verantwoordelijkheid in de realisering van de bedrijfsdoelstellingen.

Als medewerker bij het onthaal van gasten staat de gast centraal in zijn denken en handelen en is communicatie het instrument voor zijn werk. 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.

Als medewerker bij de huishouding ('housekeeping') werkt hij mee aan 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 bij het organiseren van vergaderingen en banketten (conferences & banqueting) is hij klantgericht en servicegericht. Omdat hij uitgesproken een teamwerker is, zal hij communicatief en flexibel samenwerken met het leidinggevend personeel.

De hotelmedewerker kan doorgroeien naar leidinggevende of controlerende managementfuncties in het 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 voert de eigen werkzaamheden effectief en efficiënt uit. Hij signaleert problemen en werkt mee aan oplossingen. De hotelmedewerker is luistervaardig en taalvaardig. 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 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.

2 STUDIERICHTINGSPROFIEL

De studierichting Hotelonthaal BSO staat in het teken van dienstverlening, gastvriendelijke omgang met gasten, creëren van veiligheid en communicatie.

Op het einde van de studierichting 'Hotelonthaal 3de leerjaar 3de graad BSO' kan de leerling:

- het logies van gasten voorbereiden,
- gasten ontvangen, inschrijven en begeleiden,
- omgaan met gasten tijdens het verblijf,
- omgaan met gasten tijdens de vertrekfase,
- gastenadministratie behandelen,
- huishouding van kamers en facilitaire diensten plannen en uitvoeren,
- inkoop en opslag van voeding en dranken in teamverband voorbereiden en uitvoeren,
- vergaderingen en banketten in teamverband voorbereiden en uitvoeren.

Deze acht competenties vormen het uitgangspunt om handelingsbekwaam te worden in de concrete werksituatie van de voornaamste hotelafdelingen zoals: receptie ('front office'), huishouding of facilitaire dienst ('housekeeping'), conferenties en banketten ('conference and banqueting'). Persoonlijkheidsvorming en beroepsattitudes worden systematisch geïntegreerd (zie overzicht van de vereiste attitudes - deel II, 4).

3 ALGEMENE DIDACTISCHE WENKEN

3.1 Competenties als uitgangspunt van het leerplan

De leerplanmakers zijn 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 Hotelonthaal BSO de competenties verwerft die in zijn toekomstig beroepsleven van hem verwacht worden. De competenties vormen de einddoelen van de studierichting. Het leerplanschema vertrekt van acht competenties en geeft telkens een aantal onderliggende vaardigheden aan die kunnen beschouwd worden als algemene leerdoelen. Op dit niveau wordt geen onderscheid gemaakt tussen kennis en praktische 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 competenties. 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 vóór het 'kunnen' méér kijken. Ook de taalvaardigheden mogen niet losgemaakt worden van de context, al zullen 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 Leercontext

De competenties en de daaruit afgeleide leerdoelen dienen gelezen te worden als 'de afgestudeerde van de studierichting Hotelonthaal BSO 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 hotelstage in verschillende contexten (hotelafdelingen) biedt de gelegenheid bij uitstek om competenties te 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 integraal leren ontstaat door het leveren van een gevraagde dienst.

3.5 Leerproces en 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 competenties. 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.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

4 EVALUATIE

4.1 Globale evaluatie

In dit leerplan neemt het denken in termen van competenties (in plaats van afzonderlijke kennis en praktische 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 praktische 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 competenties 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 wor-

den (= 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 (authenticiteit)?
- weerspiegelt het resultaat (bewijs) het huidige competentieniveau van de leerling (actualiteit)?
- hoe specifiek is het bewijs voor de te beoordelen competentie (relevantie)?
- 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 de competentie (kwantiteit)
- is de competentie 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 competenties 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 competenties kunnen dit geschikte beoordelingsvormen zijn, bv. voor het leveren van een bijdrage aan kwaliteitszorg of bevordering van een commerciële gastvriendelijkheid.

5 SPECIALISATIE

Het specialisatiejaar Hotelonthaal BSO is een verbreding en verdieping van de gastvrije bediening uit de polyvalente studierichting Restaurant en keuken BSO 3de 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 worden als een brug tussen schoolse vorming en een dynamische toekomstgerichte beroepsbeoefening op de arbeidsmarkt van morgen. Van een afgestudeerde van het specialisatiejaar Hotelonthaal mag verwacht worden dat hij zelfstandig taken in een hotel kan uitvoeren.

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 om hen weerbaar en mondig te maken 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 culturen 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 aangeleerd in de buitenschoolse leersituatie van een hotelbedrijf.

6 ALGEMEEN DOEL VAN DE STAGE

De competenties met de daaruit afgeleide leerdoelen (ondersteunende vaardigheden, kennis en attitudes) van het leerplan Hotelonthaal BSO 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 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 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 langere periode 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 zijn 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 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 uitdrukingsvaardigheden,
- 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 zonedig initiatieven. Hij laat zien dat hij bereid is en in staat is 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

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

Minimale basisuitrusting:

- 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 (*)

(*) = indien de school kiest om bepaalde onderdelen van het leerplan via buitenschools leren te realiseren dan is deze uitrusting aanwezig in een extern hotelbedrijf.

8 BIBLIOGRAFIE

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., BESSENAY**, *L'Hôtel: Théorie et pratique*, Jacques Lanore, 2002.
- BALFET, M.**, *Marketing des services touristiques et hoteliers. Specificités, methods et technique*, Ellipses-Marketing, 192 blz., 2001.
- BARDI, J.M.**, *Hotel Front Office Management*, 2002.
- BARMA, J.-L.**, *Marketing du tourisme et de l'hôtellerie. Etude de cas commentée et corrigés*, Editions d'Organisation, 440 blz., 2004
- BINEFA, C., BIGNON, V., BUJOC, S.**, *CAP Hôtellerie. Connaissance de l'entreprise et de son environnement*, Foucher, 126 blz., 2004.
- BORSENIK, F.D., STUTTS, A.T.**, *The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry*, 1997.
- CASADO, M. A.**, *Housekeeping Management*, 304 blz., 1999.
- DAANE BOLIER, D.G.L.**, *Hotelmanagement*, Stichting Vakopleiding Horeca.
- DOUILLACH, B., CINOTTI, Y., MASSON, Y.**, *Enseigner l'hôtellerie et la restauration*, Jacques Lanore, 2002
- FREHSE, J.**, *Internationale Dienstleistungskompetenzen. Erfolgsstrategien für die europäische Hotellerie*, Gabler, 400 blz., 2002.
- HAYES, D.K., NINEMEIER, J.D.**, *Hotel Operations Management*, 469 blz., 2004.
- HENSELEK, H.**, *Hotelmanagement*, Oldenbourg, 184 blz., 1999.
- 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.
- 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.
- 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.
- MAAS, G.W.A., PLEUNIS, J.W.**, *Facility management. Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*, Kluwer, 376 blz., 2001.
- 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.

MICHELS, W., *Basisboek Communicatie. Corporate interne marketing*, Wolters-Noordhoff, 286 blz. 2000.

PIRCHER-FRIEDRICH, A., *Strategisches Management in der Hotellerie. Planung, Organisation, Kontrolle*, Deutscher Fachverlag, 192 blz., 2000.

ROGERS, T., *Conferences. A twenty-first century industry*, 217 blz., 1998.

SCHNEIDER, M., TUCKER, G., SCOVIAK, M., *The Professional Housekeeper*, 1998.

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

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

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

www.e-hotellerie.com

www.tourmag.com

www.umih.fr

Weboperators (distributie)

www.accorhotel.com

www.bookings.be

www.expedia.com

www.lastminute.com

www.octopustravel.com

www.place-to-stay.com

www.rosenbluth.com

www.travelprice.com

www.travelocity.com

HOTELONTHAAL

DERDE GRAAD BSO

DERDE LEERJAAR

Leerplan voor het specifiek gedeelte
(/Hotel/Toegepaste economie/Toegepaste informatica)
Interne vakbenaming: Hotelorganisatie en -onthaal

Inhoud

1	BEGINSITUATIE	23
2	ALGEMENE DOELSTELLINGEN	23
3	LEERINHOUDEN EN LEERPLANDOELSTELLINGEN.....	24
4	OVERZICHT VAN DE VEREISTE ATTITUDES	38
5	PEDAGOGISCH DIDACTISCHE WENKEN EN MIDDELEN	38
5.1	Opdrachten	38
5.2	Andere didactische werkvormen.....	40
5.3	Nog enkele tips	40

1 **BEGINSITUATIE**

In het 1ste en 2de leerjaar van de 3de graad 'Restaurant en keuken BSO' hebben de leerlingen reeds een aantal basisvaardigheden voor onthaal en bediening van en communicatie met horecagasten geleerd en in het vak Toegepaste economie kwamen de horeca-ondernemersvaardigheden aan bod. In het specialisatiejaar 'Hotelonthaal BSO' worden die vaardigheden en kennis uitgebreid en verdiept met het oog op de toepassing ervan in de diverse afdelingen van een hotel. Taalvaardigheid en gastvriendelijkheid zullen nog sterker geïntegreerd worden.

2 **ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

De pedagogische vakbenaming 'Hotelorganisatie en -onthaal' wijst op de integratie van de vakken TV Hotel, TV Toegepaste economie, TV Toegepaste informatica, PV Praktijk Hotel en PV/TV Stage Hotel. Ondersteunende kennis en praktische vaardigheden worden uitgediept en uitgebreid met betrekking tot het voorbereiden en uitvoeren van de werkzaamheden die te maken hebben met het onthaal en het verblijf van gasten in een hotel, met de communicatie in meerdere talen met gasten volgens de regels van gastvrijheid, protocol en etiquette en met 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 3de leerjaar 'Hotelonthaal' van de 3de graad BSO bereiken de leerlingen de competenties om als medewerker in een hotel te werken en kunnen ze dus:

1 **Het logies van gasten voorbereiden.**

- 1.1 Hoteldiensten adviseren en toelichten.
- 1.2 Reserveringen aannemen.
- 1.3 Annuleringen uitvoeren.
- 1.4 Met problemen bij reserveringen omgaan.

2 **Gasten ontvangen, inschrijven en begeleiden.**

- 2.1 Werkzaamheden aan de balie voorbereiden.
- 2.2 Gasten ontvangen en inschrijven.

3 **Omgaan met gasten tijdens het verblijf.**

- 3.1 De dienstverlening op de behoefte van de gast laten aansluiten.
- 3.2 Culturele en toeristische informatie aan gasten verstrekken.
- 3.3 Veiligheidsmaatregelen aan gasten communiceren en veiligheidsvoorschriften toepassen en controleren.
- 3.4 Taken van de telefooncentrale uitvoeren met als doel dienstverlening aan gasten.
- 3.5 Klachten van gasten behandelen.
- 3.6 De interne communicatie verzorgen met als doel een optimale samenwerking.

4 **Omgaan met gasten tijdens de vertrekfase.**

5 **Gastenadministratie behandelen.**

- 5.1 Administratieve werkzaamheden verrichten.
- 5.2 Kassawerkzaamheden verrichten.

6 **Huishouding van kamers en facilitaire diensten plannen en uitvoeren.**

- 6.1 Opmaak en schoonmaak van kamers voorbereiden en uitvoeren.
- 6.2 Schoonmaak en onderhoud van publieke ruimtes en lokalen voorbereiden en uitvoeren.

- 6.3 Voorraad van linnen en producten van de facilitaire diensten controleren en bijhouden.
- 6.4 De voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden naleven.
- 7 Inkoop en opslag van voeding en dranken in teamverband voorbereiden en uitvoeren.**
- 8 Vergaderingen en banketten in teamverband voorbereiden en uitvoeren.**

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 automatismen (zie ook Algemeen deel, punt 6 - Algemeen doel van de stage).

3 LEERINHouden EN LEERPLANDOELSTELLINGEN

Noot vooraf: Leerplandoelstellingen en leerinhouden voor de vakken PV Praktijk/Stage en TV Hotel/Toegepaste economie/Toegepaste informatica 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 punt 5.1 Pedagogisch-didactische wenken: opdrachten).

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
1 Het logies van gaste voorbereiden 1.1 Hoteldiensten adviseren en toelichtingen in de geest van het bedrijfsconcept – hotelproducten toelichten – een informatief gesprek voeren met potentiële gasten – aan klantenbinding doen	1 Organisatie van het logies 1.1 Hotelorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • organisatiestructuren • hotelaccommodatie • organisatie van hoteldiensten • hotelclassificatie • soorten hotels en hotelketens • wetgeving en vergunningen • bedrijfsformules • prijsformules • promotieactiviteiten • reclame • hotelfolders • klantenbestand • klantenbinding • interne communicatie • voorafgaand informatieverstrekend gesprek 	1 Organisatie van het logies 1.1 Hotelorganisatie <ul style="list-style-type: none"> – hotelgidsen hanteren – gebruik maken van de promotie – een hotelfolder en seminariemap toelichten – informatie over de hoteldiensten geven aan mogelijke gasten in meerdere moderne talen – voorbereidende gesprekken met de gast afstemmen op diens situatie en gastenprofiel als ondersteuning in de verkoop van hoteldiensten – wensen van gasten registreren – gebruik maken van prijskortingen en andere promoties – een commerciële rondleiding verzorgen 	1 Organisatie van het logies 1.1 Hotelorganisatie <ul style="list-style-type: none"> – informatie opzoeken over de hotelsector en de diversiteit van hotels, seminariecentra en andere logies-verstreckende bedrijven – basisprincipes van de organisatie en werking van een hotel toelichten – zich informeren over de hotelterminologie en weten wat de meest gebruikte Engelse benamingen betekenen – het begrip ‘hotelclassificatie’ kunnen omschrijven en toepassen op concrete hotels – informatie opzoeken over exploitatievergunningen – elementen voor een hotelfolder verzamelen – het belang van goede promotie en communicatie aantonen – gastenprofielen onderscheiden

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
<p>1.2 Reserveringen aannemen als onderdeel van het proces van dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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"> • <i>soorten reserveringen</i> • <i>distributiekkanalen</i> • <i>reserveringsystemen</i> • <i>wijze van reserveren</i> • <i>boeken van reserveringen</i> • <i>historiek van de gast</i> • <i>'deadline' en garanties</i> 	<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 – reserveringsgegevens correct en volledig vastleggen en ze verwerken – boekingen vastleggen in het reserveringssysteem – reserveringen in de N/F/E taal aannemen en afhandelen 	<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 – weten hoe te handelen als er geen kamers of plaatsen beschikbaar zijn – kennis hebben over de aangeboden diensten van een hotel – de rol van een toeristische dienst met het oog op de kamerbezetting aangeven
<p>1.3 Annuleringen uitvoeren</p>	<p>1.3 Annuleringen</p> <ul style="list-style-type: none"> • annulering • annuleringskosten 	<p>1.3 Annuleringen</p> <ul style="list-style-type: none"> – annuleringen noteren en behandelen – annuleringskosten vaststellen – annuleringskosten doorgeven aan de administratie voor facturering 	<p>1.3 Annuleringen</p> <ul style="list-style-type: none"> – annuleringsvoorwaarden en procedures bij annulering beschrijven

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
1.4 Met problemen bij reserveringen omgaan met als doel tevreden gasten	1.4 Reserveringsproblemen <ul style="list-style-type: none"> • overboeking • 'no show' 	1.4 Reserveringsproblemen <ul style="list-style-type: none"> – overboekingen behandelen – types reserveringen hanteren ter voorkoming van schade door 'no shows' 	1.4 Reserveringsproblemen <ul style="list-style-type: none"> – inzicht hebben in de situaties waarin overboeking wel of niet op zijn plaats is
2 Gasten ontvangen, inschrijven en begeleiden	2 Receptie	2 Receptie	2 Receptie
2.1 Werkzaamheden aan de hotelbalie voorbereiden	2.1 Hotelbalie <ul style="list-style-type: none"> • basisprincipes van 'front office' <ul style="list-style-type: none"> - organigram - werkschema - kamertypes - conciërge - tarieven - infrastructuur van de balie - verkoop van hotelproducten en hotelfaciliteiten 	2.1 Hotelbalie <ul style="list-style-type: none"> – infrastructuur van de balie operationeel maken – 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 – informatie over hoteltarieven hanteleren 	2.1 Hotelbalie <ul style="list-style-type: none"> – de organisatie van de balie uitleggen en toelichten – diverse types van hotels en hotelketens opzoeken – zich informeren over de kamertypes
2.2 Gasten ontvangen en inschrijven <ul style="list-style-type: none"> – onthaal- en receptiewerkzaamheden uitvoeren 	2.2 Aankomst van gasten <ul style="list-style-type: none"> • inschrijven van gasten ('check-in') • gasten als klanten (vaste, vrijblijvende, nieuwe ...) 	2.2 Aankomst van gasten <ul style="list-style-type: none"> – type gast herkennen en hem begroeten – de reserveringsgegevens controleren 	2.2 Aankomst van gasten <ul style="list-style-type: none"> – gastentypes en doelgroepen omschrijven – soorten 'check-in' beschrijven

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
<ul style="list-style-type: none"> – 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 welkomstgesprek in meerdere talen voeren – initiële informatie over bedrijf en omgeving verstrekken – gasten discreet en innemend aanspreken 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 	<ul style="list-style-type: none"> • politiefiche • accommodatie toewijzen • initiële informatieverstrekking • begeleiden naar kamer • rekening openen • etiquette en beleefdheid • bescherming van de privacy • interculturele gastvrijheid (gebruiken, gewoonten, levenswijze, godsdienst, kledij, vrouw-man) • omgangskunde: <ul style="list-style-type: none"> - verbale communicatie (spreken en luisteren) - non-verbale communicatie (zien en observeren) - interne communicatie - externe communicatie - communicatiegedrag - communicatiestoornissen - het belang van smaken en geuren - zakelijke omgang - gastvriendelijke omgang 	<ul style="list-style-type: none"> – de ontvangst en de procedure van het inschrijven aan de soort reservering aanpassen – documenten invullen – de verblijfsaccommodatie toewijzen en desgevallend kamersleutel/sleutelkaart klaarmaken – bagage verwerken en kamer toewijzen – de gast, indien nodig, naar zijn kamer begeleiden – bij aankomst van de gast wijzen waar hij informatie over producten en faciliteiten van het bedrijf kan vinden – op naam van de gast een hotelrekening openen – het kassasysteem bedienen – op signalen van de gast reageren – in gedrag en taalgebruik aansluiten op de gast – controleren of de gast goed begrepen is 	<ul style="list-style-type: none"> – het commercieel belang van een goede communicatie tijdens het onthaal van gasten aantonen – interculturele gastvrijheid situeren in de diverse hoteldiensten



COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
3 Omgaan met gasten tijdens het verblijf 3.1 De dienstverlening op de behoefte van de gast laten aansluiten <ul style="list-style-type: none"> – zich aanpassen aan verschillende types gasten – vragen beantwoorden naar tevredenheid van de gast – rekeningen bijhouden 3.2 Culturele en toeristische informatie aan gasten verstrekken <ul style="list-style-type: none"> – in voor de gast begrijpelijke taal gastronomische en toeristisch-recreatieve informatie verstrekken – informatie over dienstregeling van vervoer verstrekken 	3 Hotelreceptie tijdens het verblijf van de gasten 3.1 Verblijfsfase <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 • historiek van de gast 3.2 Culturele en toeristische informatie <ul style="list-style-type: none"> • toeristische dienstverlening • cultuur: <ul style="list-style-type: none"> - podiumkunsten - musea en tentoonstellingen • ontspanning en 'life style' • sport en 'wellness' 	3 Hotelreceptie tijdens het verblijf van de gasten 3.1 Verblijfsfase <ul style="list-style-type: none"> – de behoefte van de gast 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 – historiek van de gast aanvullen 3.2 Culturele en toeristische informatie <ul style="list-style-type: none"> – vragen van gasten met betrekking tot hotel en omgeving beantwoorden – informatie over activiteiten en uitgaansmogelijkheden in de omgeving doorgeven – gasten informeren over dienstregelingen van vervoer, 'shuttle', taxi – gasten de weg uitleggen 	3 Hotelreceptie tijdens het verblijf van de gasten 3.1 Verblijfsfase <ul style="list-style-type: none"> – etiquettevoorschriften toelichten – het belang van goede communicatietechnieken aantonen – de pr-functie van de hotelbalie-medewerker expliciteren – procedures voor kassabeheer en bijhouden van rekeningen kennen 3.2 Culturele en toeristische informatie <ul style="list-style-type: none"> – informatie opzoeken over horeca-aanbod, handelszaken en winkelcentra in een regio – dienstregeling voor vervoer opzoeken en begrijpen – zich informeren over cultuur-, ontspannings- en sportactiviteiten met behulp van ICT en kalenders

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
3.3 Veiligheidsmaatregelen aan gasten communiceren en veiligheidsvoorschriften toepassen en controleren	3.3 Veiligheid aan de balie <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 	3.3 Veiligheid aan de balie <ul style="list-style-type: none"> – bij alarm, volgens ontvangen instructies handelen – ongewenste gasten en/of bezoekers signaleren – maatregelen ter voorkoming van diefstal uitvoeren – maatregelen ter voorkoming van overval uitvoeren – maatregelen ter bescherming van eigendommen van gasten uitvoeren – probleemgedrag van gasten herkennen 	3.3 Veiligheid aan de balie <ul style="list-style-type: none"> – lezen en begrijpen van veiligheidsvoorschriften – inzicht in principes van sociale hygiëne aantonen
3.4 Taken van de telefooncentrale uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> – telefoon beantwoorden en doorschakelen – informatie geven over het gebruik van apparatuur voor communicatie 	3.4 Telefooncentrale <ul style="list-style-type: none"> - telefooncentrale - telefoongesprek - internationale verbindingen - fax en internet 	3.4 Telefooncentrale <ul style="list-style-type: none"> – gasten aanspreken, oproepen en uitnodigen met discretie en innemendheid – gesprekken van buiten voor gasten en management doorverbinden – informatie aan gasten geven over het gebruik van fax en internet 	3.4 Telefooncentrale <ul style="list-style-type: none"> – zich informeren over de procedures van externe en interne communicatie



COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
3.5 Klachten van gasten behandelen <ul style="list-style-type: none"> – omgaan met conflictsituaties en klachten – een klacht in meerdere moderne talen behandelen 	3.5 Klachtenbehandeling <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 	3.5 Klachtenbehandeling <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 – indien nodig, bijzonderheden en klachten van gasten doorgeven aan interne functionarissen – de klager van de uitkomst op de hoogte stellen 	3.5 Klachtenbehandeling <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
3.6 De interne communicatie verzorgen met als doel een optimale teamwerking <ul style="list-style-type: none"> – uitgevoerde werkzaamheden rapporteren als onderdeel van het werk- en communicatieproces 	3.6 Interne communicatie <ul style="list-style-type: none"> • overleg <ul style="list-style-type: none"> - formeel - informeel • rapportering • informatiestroom 	3.6 Interne communicatie <ul style="list-style-type: none"> – in overlegsituaties sociaalvaardig en respectvol omgaan met anderen – respect en interesse tonen voor het werk van collega's – zorgvuldig en discreet omgaan met informatie – relevante informatie m.b.t. gasten en kamers doorgeven aan collega's 	3.6 Interne communicatie <ul style="list-style-type: none"> – weten aan wie gerapporteerd wordt – het doel van de rapportage kennen – weten welke informatie voor dat doel belangrijk is

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
4 Omgaan met gasten tijdens de vertrekfase <ul style="list-style-type: none"> – gasten uitschrijven en op gast-vriendelijke wijze afscheid nemen in meerdere moderne talen – afrekenen en afsluiten van hotel-rekening – betalingen afhandelen – eindiklachten behandelen 	4 Vertrek van de gasten <ul style="list-style-type: none"> • uitschrijven van gasten ('check-out') • afsluitende hotelrekening • betalingsmodaliteiten • communicatie • etiquette en beleefdheid • afscheid nemen van gasten 	4 Vertrek van de gasten <ul style="list-style-type: none"> – hotelrekening opmaken – de opgemaakte rekening door de gast laten controleren en zonodig bijkomende informatie geven en correcties doorvoeren – volgens de gekozen betaalwijze, de nota afrekenen met de gast, – afscheid nemen van de gast 	4 Vertrek van de gasten <ul style="list-style-type: none"> – uitcheckprocedures opnoemen en uitleggen – een hotelrekening analyseren en toelichten
5 Gastenadministratie behandelen	5 Administratie en financies	5 Administratie en financies	5 Administratie en financies
5.1 Administratieve werkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering <ul style="list-style-type: none"> – technologische systemen voor administratieve werkzaamheden gebruiken – in diverse hotelafdelingen de administratieve werkzaamheden uitvoeren 	5.1 Administratie <ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen en -toepassingen • algemene administratie • rapporten • kamerdocumenten (o.a. 'roomservice'-kaart) 	5.1 Administratie <ul style="list-style-type: none"> – mailbox op internet verwerken – documentatie en informatie over het bedrijf verzenden (post, fax, e-mail ...) – uitgaande post verzorgen – met computerapplicaties werken – gastenbestand bijhouden – rapporten invullen – op basis van de richtlijnen van het management, de kamerdocumenten opmaken 	5.1 Administratie <ul style="list-style-type: none"> – courante softwareprogramma's toepassen

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
5.2 Kassawerkzaamheden verrichten als onderdeel van de totale bedrijfsvoering <ul style="list-style-type: none"> – rekeningen en kassa bijhouden – financiële gegevens aan de boekhoudkundige dienst overmaken – diverse overzichten verzorgen 	5.2 Financies <ul style="list-style-type: none"> • financiële administratie <ul style="list-style-type: none"> - rekeningen - journaal • kassa • budget • rendement • prijs en prijszetting • boekhoudkundige verwerking • overzichten 	5.2 Financies <ul style="list-style-type: none"> – kassa openen en wisselgeld controleren bij de aanvang van de dienst – voor iedere bezette kamer een nota openen – verkochte producten en diensten aan de gast op de nota verwerken – betalingen per kas verwerken – bij vertrek de betaling van het volledige bedrag op nota afhandelen met de gast – aan het einde van de dienst de kassa overdragen 	5.2 Financies <ul style="list-style-type: none"> – de werking van een hotelkassa en hotelrekeningen toelichten – rapporten lezen en verklaren – basisprincipes van kasverrichtingen in een hotel kennen en toelichten
6 Huishouding ('housekeeping') van kamers en facilitaire diensten plannen en uitvoeren	6 Huishouding van kamers en facilitaire diensten	6 Huishouding van kamers en facilitaire diensten	6 Huishouding van kamers en facilitaire diensten
6.1 Opmaak en schoonmaak van kamers voorbereiden en uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> – kamers schikken volgens het gekozen kamertype 	6.1 Kamers <ul style="list-style-type: none"> • organigram van de afdeling 'housekeeping' • status van de kamer • kamerdocumenten • grondplan, meubilair en infrastructuur van diverse types van kamers 	6.1 Kamers <ul style="list-style-type: none"> – procedures voor het schoonmaken van kamers uitvoeren – producten en materiaal voor schoonmaak voorzien – kamerschikking en kamernetheid controleren 	6.1 Kamers <ul style="list-style-type: none"> – de werking van de afdeling 'housekeeping' uitleggen – procedures en werkorde bij de schoonmaak van kamers toelichten – schoonmaakproducten kennen en weten hoe en wanneer te gebruiken

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
6.2 Schoonmaak en onderhoud van gebouwen voorbereiden en uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> kamerlinnen gastenartikels en gadgets minibar schoonmaak van kamers technische interventies op de kamer verloren voorwerpen 	<ul style="list-style-type: none"> linnen voor bad en bed toewijzen per kamertype gastenartikels en gadgets voor bad en kamer toewijzen volgens kamertype dranken, snoep, fruit als attenties van het hotel ter beschikking stellen voorziening van minibar organiseren 	<ul style="list-style-type: none"> symbolen en pictogrammen begrijpen en gebruiksaanwijzingen kennen
	6.2 Gebouwen <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 	6.2 Gebouwen <ul style="list-style-type: none"> procedures voor het onderhoud van publieke ruimtes en werkplaatsen toepassen 	6.2 Gebouwen <ul style="list-style-type: none"> het belang van het onderhoud van publieke ruimtes aantonen
6.3 Voorraad van linnen en producten van de facilitaire diensten controleren en bijhouden	6.3 Voorraadbeheer <ul style="list-style-type: none"> opslag producten linnen <ul style="list-style-type: none"> beheer opslag was 	6.3 Voorraadbeheer <ul style="list-style-type: none"> hotellinnen stockeren 'office housekeeping' organiseren en controleren begin- en eindinventaris opmaken inventaris controleren en afwijkingen behandelen 	6.3 Voorraadbeheer <ul style="list-style-type: none"> beoordelen wat de voor- en nadelen zijn van kopen of huren van linnen zich informeren over was- en wasserijdiensten oorzaken van inventarisverschillen situeren

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
6.4 De voorschriften op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en arbeidsomstandigheden naleven	<ul style="list-style-type: none"> gevonden voorwerpen 6.4 Veiligheid, hygiëne en milieu <ul style="list-style-type: none"> veiligheid ('security') <ul style="list-style-type: none"> personeel gasten pictogrammen brandbeveiliging <ul style="list-style-type: none"> brandpreventie brandbestrijding bomalarm evacuatieplannen ongevallenpreventie diefstalpreventie preventie van vandalisme hygiëne <ul style="list-style-type: none"> voorschriften werkmethode 	<ul style="list-style-type: none"> procedures voor het aannemen van was van gasten en personeel toepassen factureren van klantenwas opmaken van bestelbonnen procedures voor gevonden voorwerpen toepassen 6.4 Veiligheid, hygiëne en milieu <ul style="list-style-type: none"> volgens de regels van de bedrijfshygiëne handelen volgens de regels voor de persoonlijke hygiëne handelen volgens de maatregelen ter voorkoming van onveilige situaties handelen in overeenstemming met de gebruiksvoorschriften de apparatuur bedienen volgens de milieuvoorschriften handelen volgens de richtlijnen voor het omgaan met ongewenst gedrag handelen 	<ul style="list-style-type: none"> procedures voor het omgaan met gevonden voorwerpen begrijpen informatie van leveranciers met betrekking tot prijzen en voorwaarden opzoeken en bundelen 6.4 Veiligheid, hygiëne en milieu <ul style="list-style-type: none"> informatie inwinnen over de wettelijke bepalingen inzake hygiëne, veiligheid en milieu veiligheidsvoorschriften lezen en verstaan informatie inwinnen over preventie-maatregelen ter voorkoming van brand, diefstal en vandalisme

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
<p>7 Inkoop en opslag van voeding en dranken in teamverband voorbereiden en uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> – ontvangst, opslag en uitgifte van voeding en drank voorbereiden en uitvoeren – hygiëne-eisen toepassen en controleren bij ontvangst, opslag en uitgifte – rendement van het voorraadbeheer bewaken <p>8 Vergaderingen en banketten in teamverband voorbereiden en uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> – werkzaamheden voor vergaderingen, seminaries en banketten voorbereiden en volgens taakschema uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> • milieu <ul style="list-style-type: none"> - afvalverwerking en recyclage - lozing - wettelijke bepalingen - diensten en organisaties - boetes <p>7 Voorraadbeheer voeding ('food & beverage')</p> <ul style="list-style-type: none"> • organigram van 'food & beverage' • takenschema • voorraadbeheer • producten en assortiment • voedingshygiëne bij: <ul style="list-style-type: none"> - ontvangst - opslag en bewaring - uitgifte • restauratievormen • 'roomservice' <p>8 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> • producten en kenmerken van de afdeling 'conference & banqueting': conferenties, congressen, seminaries, shows, spektakels, beurzen, banketten ... 	<p>7 Voorraadbeheer voeding</p> <ul style="list-style-type: none"> – kwaliteit en kwantiteit bij levering van grondstoffen controleren – geïnformatiseerd gegevensbeheer toepassen – 'room service' uitvoeren – samenwerken met andere afdelingen van het hotel (keuken, restaurant, bar, housekeeping) <p>8 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> – onderhandelen en overleggen met management en team – een grondplan volgens het gekozen concept opstellen 	<p>7 Voorraadbeheer voeding</p> <ul style="list-style-type: none"> – zich informeren over nieuwe producten – zich informeren over bewaarcondities en bewaarmethodes – kwaliteitscriteria voor leveringen kennen <p>8 Vergaderingen en banketten</p> <ul style="list-style-type: none"> – informatie in verband met de organisatie van vergaderingen en banketten verzamelen

COMPETENTIES	LEERINHOUDEN	VAARDIGHEIDSDOELSTELLINGEN	KENNISDOELSTELLINGEN
<ul style="list-style-type: none"> – instructies opvolgen en teamafspraken maken – volgens het voorziene concept de opstelling van lokalen verzorgen – hulpmiddelen en apparatuur opstellen en controleren 	<ul style="list-style-type: none"> • taakverdeling • infrastructuur <ul style="list-style-type: none"> - opstelling volgens concept - meubilair - capaciteit - hulpmiddelen en apparatuur - vergadermateriaal 	<ul style="list-style-type: none"> – capaciteit van lokalen berekenen – gebruiksklaarheid van de op te stellen materialen controleren 	<ul style="list-style-type: none"> – opstelling en gebruik van audiovisueel materiaal kennen

4 OVERZICHT VAN DE VEREISTE ATTITUDES

- dienstverlenend
- innemend
- doel- en resultaatgericht
- kwaliteitsgericht
- teamgericht
- gedisciplineerd
- planmatig
- zelfkritisch
- leergierig
- vriendelijk
- gastvrij
- inlevend
- probleemoplossend
- besluitvaardig
- sociaal communicatief
- ethisch ingesteld
- flexibel
- zelfstandig
- leidinggevend en coachend
- creatief
- kostenbewust
- efficiënt
- 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

is. '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. De leraar moet de samenwerking dan goed organiseren en coachen.
- 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 inhoud van een opdracht worden gekoppeld aan geschikte werkvormen. De instructie van de leraar kan één van die werkvormen 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 onderzoek uitvoeren m.b.t. de diverse bedrijfsconcepten en bedrijfsformules in de hotelsector voor de regio waarbinnen het didactisch schoolhotel of het stagehotel gelegen is en de resultaten daarvan presenteren (met enquêtes, observaties, informatieverzameling ...);
- een presentatie geven over klantenwerving en klantenbinding in de hotelsector aan de hand van interviews met hotelmanagers, touroperators, toeristische informatiekantoren, bedrijfsleiders die hoteldiensten voor hun bezoekers inkopen ...;
- een hotelfolder en/of een promotieactiviteit voor het didactisch hotel opstellen;
- 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 boekingen maken met aandacht voor diverse aanvragers (gastenprofielen, 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 powerpointpresentatie maken over het eigen hotel;

- 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 gastvrijheidsbeleving 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 werkervaring (bijvoorbeeld in de vorm van miniononderneming 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 en toetsing van de leerling vindt plaats op het niveau van de competentie, niet op het niveau van parate kennis en aangeleerde vaardigheden.
- Leerlingen maken voor de eerste keer kennis met een reserveringsprogramma. Daarom is het wenselijk dat er eerst met een demoversie 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

- Bij het begin van het schooljaar is het nuttig om de leerlingen zo snel mogelijk te laten ervaren wat een hotel is. Waarom geen meerdaags seminarie inrichten in een hotel, waarbij de leerling deels de gast en deels de lerende is die achter de schermen van een hotel kijkt?
- Hotelketens beschikken over voldoende trainingsmateriaal (video's, handleidingen, trainingscentrum voor applicatie van geautomatiseerde reserveringssystemen...) waarop een school in een samenwerkingsverband (o.a. stages voor leraren en leerlingen) een beroep kan doen.
- Zeer verrijkend kan het ook zijn om een bedrijfsleider uit te nodigen om zijn hotelgerichte eisen en ervaringen te beluisteren.
- Men kan ook het hoofd van een toerismebureau vragen om aan te tonen hoe toerisme en hotelwezen op elkaar inspelen.
- Hotelbezoeken of hotelstages moeten voldoende gevarieerd zijn, leerlingen komen niet enkel terecht in grote hotels van internationale ketens maar ook in de kleinere familiehotels. Zo wordt bijvoorbeeld in een groot hotel de bewaking van de veiligheid toevertrouwd aan een veiligheidsmanager (security manager) en zullen

leerlingen daar bepaalde opdrachten en controles moeten voor uitvoeren. In een klein hotel daarentegen zal preventie steeds een zaak zijn van elke medewerker.

- Hotelbezoeken, simulatieactiviteiten, taken en opdrachten zullen het praktisch en theoretisch inzicht vergroten. Op de stage zal vooral het ervaringsgericht leren aan bod komen.
- Een aantal principes van bedrijfsbeheer (zie 1ste en 2de leerjaar 3de graad BSO) kunnen herhaald worden met het oog op de toepassing ervan in een hotel, zeker wanneer de school kiest voor een minionderneming.