**Katholiek Onderwijs Vlaanderen**

**Dienst Curriculum & vorming**

Team secundair onderwijs

2025-05-13



Inspiratiedocument stage-activiteitenlijst Onthaal en recreatie

# Inleiding

De activiteitenlijst is een verplicht onderdeel van de stageovereenkomst en dient in de eerste plaats om afspraken te maken tussen school, leerling en stagegever. Inhoud, vormgeving en taalgebruik moeten ervoor zorgen dat de activiteitenlijst effectief wordt gebruikt door de drie partijen.

Om tot een stage-activiteitenlijst te komen zien we drie stappen:

De pedagogische begeleiding heeft dit inspiratiedocument opgemaakt waarin een uitgebreide lijst van doelgerichte activiteiten is opgenomen. Bij de opmaak van het inspiratiedocument is nagegaan welke activiteiten bij een stagegever een meerwaarde hebben voor het leerproces van de leerling en kunnen worden uitgevoerd door de stagiair. Het inspiratiedocument dient enkel als voorbeeld en ter ondersteuning van scholen. Het is in elk geval niet opgezet als een afvinklijst.

De vakgroep maakt een schooleigen activiteitenlijst op. Daarbij wordt in de context van de school (bv. beginsituatie van de leerlingengroep, uitgestippelde leerlijn, aanwezige infrastructuur) en stagebedrijven nagegaan welke activiteiten relevant kunnen zijn, welke activiteiten zeker aan bod moeten komen tijdens de stage … Het inspiratiedocument wordt in deze fase gereduceerd of aangevuld tot die stage-activiteiten waarop de school concreet wil inzetten. De schooleigen activiteitenlijst kan worden ingezet als een instrument om stagegevers te recruteren en selecteren.

De stagebegeleider of de vakleraar maakt een individuele activiteitenlijst op waarbij een selectie wordt gemaakt van activiteiten die effectief zullen worden uitgevoerd door een specifieke stagiair (vanuit de beginsituatie van de leerling) bij een specifieke stagegever (in functie van de mogelijkheden van de stagegever). Het is die individuele activiteitenlijst die onderdeel uitmaakt van de stageovereenkomst.

In de [leidraad stage-activiteitenlijsten](https://pro.katholiekonderwijs.vlaanderen/download/content/28d44617-b519-4622-9e26-9f2e9ca6ee91/attachments/leidraad_activiteitenlijsten.pdf) vind je reflectievragen om tot een stage-activiteitenlijst te komen en bijkomende achtergrondinformatie

# Context

Contexten waarin de stage kan plaatsvinden:

* de toeristisch-recreatieve sector: attractieparken, indoor en outdoor recreatiebedrijven, vakantieverblijven, kermissen, campings, musea, voorstellingen, bioscopen … ;
* onthaaltaken buiten de toeristisch-recreatieve sector;
* zowel commerciële bedrijven als non-profitorganisaties.

Afhankelijk van de stageplaats kunnen onderstaande activiteiten ook gedeeltelijk in het Duits, Engels of Frans gebeuren.

# Activiteitenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Activiteit** | **Leerplandoel(en)** |
| De leerling houdt zijn werkplek in orde (balie, beursstand, kantoor, activiteitenruimte, buitenruimte …). | LPD 3 |
| De leerling kleedt zich passend bij de opdracht en let op zijn persoonlijke hygiëne. | LPD 3; LPD 6; LPD 12 |
| De leerling handelt economisch en duurzaam zoals * het kiezen van duurzame materialen;
* het opvragen en vergelijken van offertes;
* het inschatten van de benodigde hoeveelheden (om verspilling te vermijden);
* het ecologisch en economisch organiseren van verplaatsingen.
 | LPD 2 |
| De leerling past de procedures van de organisatie toe indien gewenst. (huisstijl, communicatiestijl …). | LPD 6; LPD 12; LPD 20 |
| De leerling volgt de gemaakte afspraken op. | LPD 6 |
| De leerling maakt kennis met de veiligheidsprocedures bij aanvang van de stage. | LPD 4 |
| De leerling past principes van klantvriendelijkheid toe. | LPD 13; LPD 25 |
| De leerling past zijn communicatietechnieken aan in functie van de situatie, doelgroep, tijdstip …  | LPD 7; LPD 13; LPD 14 ; LPD 23 |
| De leerling zet professionele technieken in bij moeilijke situaties zoals * de regels voldoende assertief communiceren;
* technieken van conflictbeheersing toepassen;
* de juiste instanties verwittigen;
* de taakverdeling respecteren.
 | LPD 7 |
| De leerling volgt administratie op m.b.v. kantoorsoftware zoals:* adressenbestand aanvullen;
* bezoekerslijsten controleren, aanvullen;
* planning opvolgen;
* werken met (digitale) agenda;
* apparatuur reserveren;
* lokalen reserveren;
* reservaties en afspraken bevestigen;
* korte mails opstellen en beantwoorden;
* inkomende en uitgaande post verzorgen;
* opvragen van informatie, catalogus, offerte;
* documenten up to date houden.
 | LPD 9 |
| De leerling registreert activiteiten en diensten zoals:* aan- en afwezigheden;
* bezoekers;
* verkoopgegevens;
* voorraadbeheer;
* helpen bij digitale registratie;
* checklists aanvullen.
 | LPD 8 |
| De leerling voert controlewerkzaamheden uit:* de accommodatie controleren bij vertrek zoals bij bungalows, stacaravans, glampingtenten, vissershuisjes …
* de infrastructuur controleren na gebruik zoals vergaderzaal, ontmoetingsruimte, vestiaire, bioscoopzaal, theaterzaal …
 | LPD 5; LPD 8 |
| De leerling rapporteert na een activiteit. | LPD 8 |
| De leerling organiseert de onthaalruimte vanuit zakelijk-commercieel oogpunt zoals:* decoratietechnieken gebruiken;
* huisstijl respecteren;
* ordelijke en net houden;
* openen, overdragen en afsluiten;
* licht, alarm en apparatuur aan- en uitschakelen;
* documenten of geld veilig opbergen of wegbrengen.
 | LPD 12 |
| De leerling ontvangt bezoekers of neemt afscheid van bezoekers. | LPD 13 |
| De leerling biedt hapjes of drankjes aan. | LPD 13 |
| De leerling lost courante problemen aan het onthaal op zoals:* parkeertickets valideren;
* het toilet laten gebruiken;
* omgaan met verloren voorwerpen;
* geld wisselen;
* telefoonnummers van noodzakelijke diensten doorgeven;
* doorverwijzen naar de juiste plek.
 | LPD 13 |
| De leerling geeft organisatiegebonden informatie aan bezoekers:* via directe communicatie zoals face to face, telefoon, videocall, omroepen;
* via indirecte communicatie zoals mail, social media, post, affiches, infoborden …
 | LPD 14 |
| De leerling verkoopt diensten of producten volgens procedures van de organisatie. | LPD 15 |
| De leerling verhuurt diensten of producten volgens procedures van de organisatie. | LPD 15 |
| De leerling handelt de betalingen af volgens procedures van de organisatie. | LPD 15 |
| De leerling doet reservaties i.h.k.v. verkoop of verhuur zoals voor:* excursies;
* locaties;
* apparatuur;
* verhuurmateriaal.
 | LPD 15 |
| De leerling ontvangt klachten en geeft ze door. | LPD 16 |
| De leerling hanteert technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing. | LPD 16 |
| De leerling bereidt activiteiten voor zoals:* taakverdeling en afspraken vastleggen;
* planningsdocument volgen;
* de nodige middelen en benodigdheden selecteren en reserveren;
* zelf middelen of materialen ontwikkelen;
* activiteiten inoefenen met het team;
* verplaatsingen aangepast en veilig organisere
 | LPD 19 |
| De leerling vult de planning of een draaiboek aan.  | LPD 19 |
| De leerling stelt informatieborden en displays op van activiteiten. | LPD 20 |
| De leerling voorziet alle materialen en middelen voor de uit te voeren activiteit. | LPD 21 |
| De leerling controleert de veilige werking of de veiligheidsuitrusting van het materiaal en de infrastructuur zoals:* visuele of auditieve controle uitvoeren;
* veiligheidsprocedures toepassen;
* storingen of afwijkingen melden;
* instellingen van audiovisuele apparatuur regelen en daarbij de veiligheidsregels opvolgen.
 | LPD 22 |
| De leerling ondersteunt bij het toepassen van veiligheidsmaatregelen voor deelnemers zoals:* veiligheidsrichtlijnen communiceren;
* gebruik van veiligheidssystemen controleren;
* evacuatie begeleiden indien nodig;
* zelf het goede voorbeeld geven;
* extra aandacht geven voor kinderen of mensen met een beperking.
 | LPD 23 |
| De leerling ruimt op na elke activiteit zoals:* herstellingen uitvoeren of doorgeven;
* basisonderhoud van materialen uitvoeren;
* basisonderhoud van infrastructuur en locatie uitvoeren;
* onderhoudsplan respecteren;
* materialen correct opbergen.
 | LPD 24 |
| De leerling begeleidt activiteiten volgens het draaiboek zoals:* begeleiden naar de juiste locatie;
* de weg wijzen;
* verantwoordelijkheid opnemen in het verkeer.
 | LPD 25 |
|  De leerling voert activiteiten mee uit met het team zoals:* de apparatuur opstarten en bedienen;
* activiteiten voorstellen;
* activiteiten demonstreren;
* zelf deelnemen aan de activiteiten;
* enthousiasmeren;
* spelregels doen naleven.
 | LPD 25 |
| De leerling reflecteert over de uitgevoerde activiteit. | LPD 1 |
| De leerling stelt verbeterpunten voor en pakt werkpunten aan. | LPD 1 |