

Leerplan implementatie
Onthaal en recreatie
2^{de} graad

Inleiding

Leerplanconcept: vijf uitgangspunten

- 1 vormingsconcept
- 2 kwaliteitsontwikkeling
- 3 gerichte studiekeuze
- 4 professionaliteit en eigenaarschap
- 5 samenhang



Inleiding

Vormingscomponenten



Inleiding

Wegwijzers



Inleiding

KRACHTLIJNEN:

- Doelgericht en efficiënt de *taken* van een onthaalmedewerker *uitvoeren*
- Doelgericht recreatieve activiteiten *ondersteunen*
- Doeltreffend *communiceren* in de context van onthaal en recreatie

DOEN!!!



Inleiding

Samenhang in de tweede graad:

1 taalvakken: communicatieve vaardigheden

- overleg met Nederlands aangewezen
- overleg met andere taalvakken biedt mogelijkheden

2 lichamelijke opvoeding

3 gemeenschappelijk funderend leerplan (GFL)

4 maatschappelijke vorming



Welk leerlingenprofiel?

- Leren al doende:
 - Zelf beleven en uitvoeren van taken
 - Stap voor stap groeien in zelfstandigheid
- Communicatief en sociaal vaardig:
 - Bereid om in meerdere talen te communiceren met bezoekers
 - Gaat graag in interactie met anderen: samenwerken/anderen helpen
- Graag actief bezig:
 - Verschillende onthaaltaken en hiervoor vlot verplaatsingen doen naar verschillende locaties, al dan niet met bezoekers
 - Lokalen klaarzetten
 - Recreatieve activiteiten uitvoeren
- Interesse in diverse doelgroepen en aangepaste omgang

Inleiding

Aandachtspunten:

- 1 rekening houden met een sterke heterogene leerlingengroep
>> differentiëren (zie verder)
- 2 arbeidsgerichte finaliteit (A)
>> beroepsgerichte vorming realiseren door aantal generieke competenties te verwerven
- 3 Leerlingen in deze richting halen hun motivatie voornamelijk uit het zelf beleven en uitvoeren van taken
- 4 regelmatig overleg is tussen:
 - leraren van de verschillende onderdelen en ook met
 - leraren van vakken die aanverwante doelen realiseren (bv. talen).

Inleiding

Aandachtspunten:

5 leerplandoelen:

- stellen geen volgorde van werken voor
- worden zodanig aangeboden dat de theorie en de praktijk als één geheel worden ervaren
- kunnen meestal gerealiseerd worden via een leerproces waarbij de leerlingen stap voor stap leren, groeien in zelfstandigheid en ervaren hoe ze de verschillende taken tot een goed einde kunnen brengen

Inleiding

Aandachtspunten

6 organisatie: in 2^{de} graad vaak eigen school

7 uitstap: - efficiënt

- luik onthaal én luik recreatie

- kostenbesparend: omgeving van de school

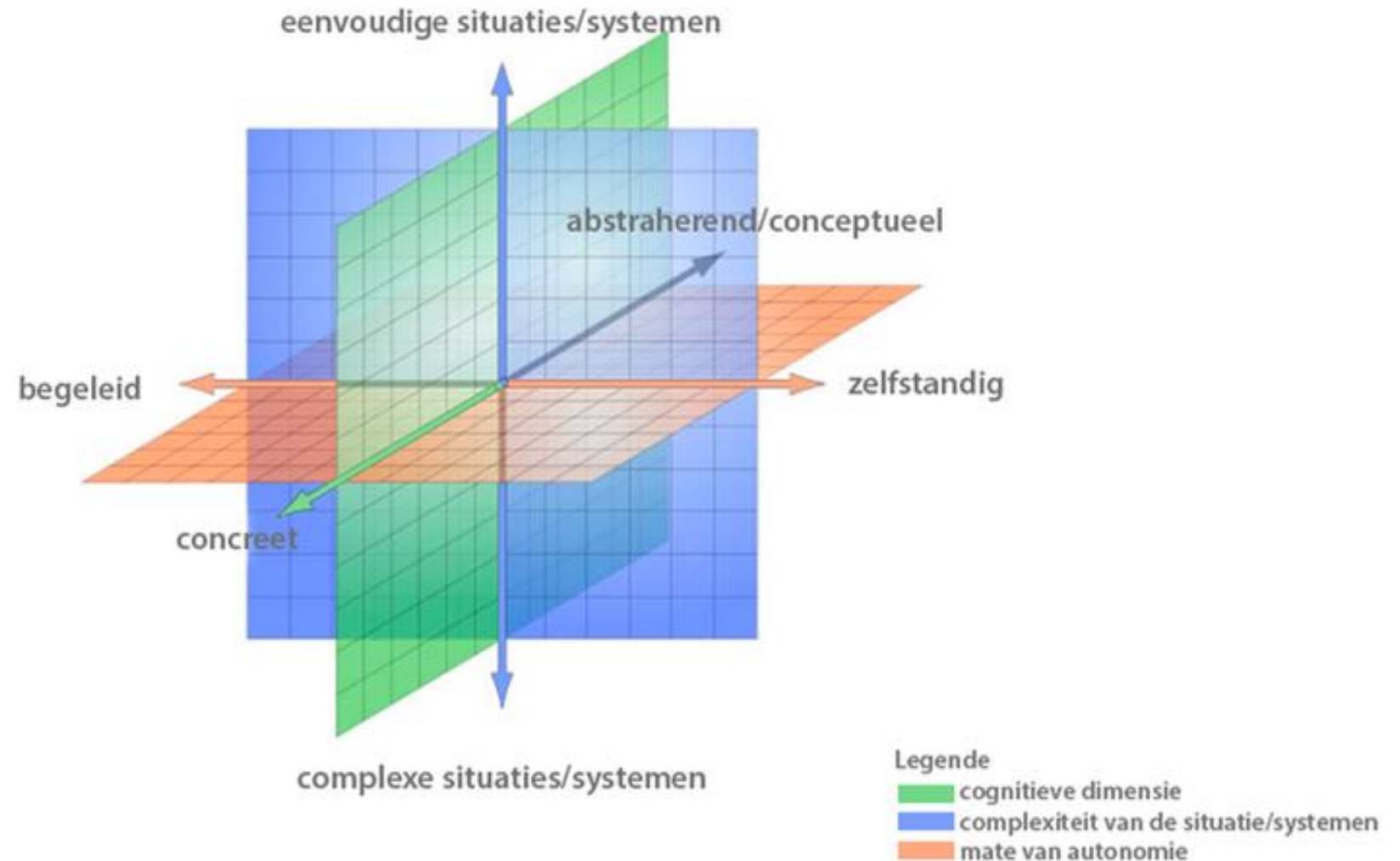
8 ict-vaardigheden zijn belangrijk: - standaard software

- link met GFL

Inleiding

Aandachtspunten:

differentiëren





Opbouw van het leerplan

Onthaal:

- aspecten van onthaalfuncties
- bezoekers onthalen
- bezoekers informeren
- de onthaalruimte inrichten

Recreatie:

- de recreatieve sector
- activiteiten voorbereiden
- apparatuur en infrastructuur
- activiteiten ondersteunen





Opbouw van het leerplan

Onthaal:

- aspecten van onthaalfuncties
- bezoekers onthalen
- bezoekers informeren
- de onthaalruimte inrichten

Recreatie:

- de recreatieve sector
- activiteiten voorbereiden
- apparatuur en infrastructuur
- activiteiten ondersteunen



aspecten van onthaalfuncties

2 De leerlingen illustreren aspecten van diverse onthaalsituatie:

- **locatie en opstelling van het onthaal;**
 - **taken, communicatie, houding en voorkomen van de onthaalmedewerker;**
 - **Diversiteit aan bezoekers.**
-
- Vanuit de leerlingen vertrekken: welke ‘onthaal’situaties kennen ze
 - Bv/ school, ziekenhuis, sportclub, supermarkt, pretpark...
 - Observatie: wie, wat, waar (ook via filmpjes)
 - Aandacht voor de communicatie, zowel verbaal als non-verbaal, huisstijl, houding van de onthaalmedewerker
 - Opbouw van variatie in de loop van de tweede graad

aspecten van onthaalfuncties

3 De leerlingen vergelijken diverse bedrijfs- en organisatieculturen met inbegrip van huisstijl, organigram en bedrijfsgebonden procedures.

- Schoolgebonden procedures
- Respecteren van de hiërarchische lijn (bv: de school)
- Verschillende afdelingen/diensten binnen een groot bedrijf
- Werken vanuit voorbeelden in hun leefwereld
- Voor hen relevante procedures
 - Bv procedure bij afwezigheden
- Vergelijken van verschillende huisstijlen

aspecten van onthaalfuncties

4 De leerlingen illustreren interculturele verschillen aan de hand van praktijkvoorbeelden van communicatie.

- GFL
- Focus op situaties ivm onthaaltaken
- Diversiteit binnen de klasgroep zelf positief aanwenden

Bezoekers onthalen

5 De leerlingen verwelkomen, helpen en nemen afscheid van bezoekers en houden rekening met:

- Principes van klantvriendelijkheid
- Regels voor het onthaal
- Typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- Passende communicatietechnieken (met inbegrip van zakelijke omgangsvormen)

- Samenhang met Ned, GFL
- Ook eerste graad
- Regels voor het onthaal/klantvriendelijkheid/sprekdurf
 - klant: ruim bekijken
 - Veel oefenen in steeds wisselende situaties
- Alles proactief voorzien (bv. plannetjes, drankjes...)
- Begin met de ‘gemakkelijkste ‘ doelgroepen
- Samenwerking: afspraken maken en respecteren

Bezoekers onthalen

6 De leerlingen registreren bezoekers met behulp van courante formulieren.

- Courante formulieren zoals aanwezigheidslijsten, leerlingenfiche...
- Veel aandacht voor het correct invullen:
 - Nauwkeurigheid/leesbaar
 - Spelling
- Courant bv. ook: via QR-codes
- Privacy/GDPR

Bezoekers onthalen

K1 De leerlingen selecteren relevante informatie uit een toegangsbewijs en een grondplan.

- Voorbereiding op het effectief controleren in de derde graad
- Relevante info is situatiegebonden, maar toepassing moet wel heel correct gebeuren: bv. juiste zitplaatsen
- Plan leren lezen
 - Grondplannen i.f.v. veiligheid: evacuatieplan
 - Plan en reële locatie vergelijken
 - Oefenen op bv. aanwijzen, route omschrijven

Bezoekers informeren

7 De leerlingen raadplegen bronnen en zetten geschikte zoekstrategieën in om informatie te verwerven over het aanbod en de activiteiten van bedrijven en organisaties.

- Zoekstrategieën
- Eigen organisatie en nabije omgeving
- Diensten, personen, locaties en bereikbaarheid, procedures
- Bereikbaarheid, ook geografische hulpbronnen (ook MaVo)

Bezoekers informeren

8 De leerlingen selecteren informatie in functie van een concrete opdracht.

- Stellen van de juiste vragen
- Aandacht voor doel en doelgroep
- Bv. infodag op school: uit de brochure de nodige info halen

Bezoekers informeren

9 De leerlingen geven aan het onthaal de nodige informatie aan bezoekers over de eigen organisatie en verwijzen hen indien nodig door.

- Eenvoudig beginnen: enkelvoudige info in standaardsituaties
- Veel oefenen!!!
- Zowel qua houding, verbale als non-verbale communicatie
 - als inhoud
- Standaardformuleringen trainen voor complexere situaties
- Doel 7-8-9 in samenhang

- REFLECTEREN na elke opdracht

Bezoekers informeren

10 De leerlingen voeren eenvoudige administratieve taken met behulp van kantoorsoftware.

- Bv. post sorteren, verdelen, werken met kopieerautomaat, korte nota's maken, badges klaarmaken, broodjesbestelling organiseren...
- Correct en verantwoordelijk handelen
- Inoefenen van bv; alfabetisch rangschikken of correct nummeren

De onthaalruimte inrichten

11 De leerlingen maken decoraties en boodschappen volgens thema.

- Overleg met het luik recreatie
 - Hier bv. eerder de ‘formele’ boodschappen, de ‘ludieke’ eerder bij recreatie
- Digitale vaardigheden verhogen: mededelingen mogen niet amateuristisch lijken
- Huisstijl is vaak een bepalende factor
- Creativiteit van de leerlingen aanspreken en benutten

De onthaalruimte inrichten

12 De leerlingen richten een kleine onthaalruimte in volgens richtlijnen en plaatsen de nodige informatie.

- materialen reserveren;
- voorraden op peil houden;
- tekorten tijdig melden;
- decoraties en boodschappen duidelijk en ordelijk plaatsen;
- apparatuur installeren en werking ervan controleren;
- in het nodige onderhoud voorzien.

- Tijdig alles voorzien /plannen
- Respect voor middelen en materialen
- Plaatsing: efficiënte technieken aanleren
- Onderhoud (zie ook LPD 22)



Opbouw van het leerplan

Onthaal:

- aspecten van onthaalfuncties
- bezoekers onthalen
- bezoekers informeren
- de onthaalruimte inrichten

Recreatie:

- de recreatieve sector
- activiteiten voorbereiden
- apparatuur en infrastructuur
- activiteiten ondersteunen



De recreatieve sector

13+ De leerlingen vergelijken regionaal types recreatiebedrijven en recreatievormen.

– types recreatiebedrijven:

- Attracties, recreatiedomeinen, vakantieparken, campings, outdoorbedrijven ea

– Recreatievormen:

- Outdooractiviteiten, sport, spel, attracties, muzische bezigheden, culturele activiteiten

Geen theoretisch overzicht! Wel vastzetten vanuit herhaling.

Wel vertrekken van lln, geleidelijk aanvullen bv. mindmap opstellen en uitbreiden

Correcte begripsomschrijving, vaak herhalen van vakterminologie

Indien mogelijk: diverse bedrijven bezoeken (regionaal)

De recreatieve sector

K2 De leerlingen verbinden recreatieve activiteiten met diverse types recreatiebedrijven en recreatievormen.

- Vanuit observatie in een aantal recreatiebedrijven: met de diverse activiteiten kennismaken + aanverwante bedrijven bekijken
 - Observatie ter plaatse of via filmpjes...
 - Binnen één bedrijf zijn er meerdere mogelijkheden: dus niet beperken tot één focus maar zoveel mogelijk indrukken opdoen!
 - Let wel: een goede voorbereiding + een goede naverwerking zijn noodzakelijk
- Begin met eerder eenvoudige bedrijven, met één of slechts enkele verschillende activiteiten, duidelijke doelgroep, niet seizoensgebonden...
 - Leerlijn uitwerken met vakgroep
 - Geleidelijk aan complexere bedrijven: meer activiteiten, meerdere types bezoekers, verschillende seizoensactiviteiten, horeca...

De recreatieve sector

K3 De leerlingen typeren diverse doelgroepen vanuit voorbeelden van recreatieve activiteiten volgens:

- leeftijd, (het kind: LPD K6)
- groepssamenstelling,
- verwachtingen van de bezoeker.
 - Al doende: observeren, informeren, zelf (mee) uitvoeren, door anderen laten uitvoeren...
 - Geschikte activiteiten koppelen aan geschikte doelgroep
 - Vertrek van wat het meest vertrouwd is: de eigen leeftijd, klasgroep...
 - Leerlijn
 - Nog geen complexe doelgroepen



Activiteiten voorbereiden

14 De leerlingen bereiden aspecten uit het draaiboek voor

Wenk: Taakverdeling en afspraken;

Reservaties van lokalen, materialen en middelen;

Uitrusting van de deelnemers;

- Lezen!
- Selecteren wat voor hen relevant is
- Belang en Verantwoordelijkheden/ GFL: 8: samenwerken
- Reserveren: tijdig informeren, reserveren, juiste aantal, afspraken maken (= communicatie!)
- Economische en duurzame keuzes maken



Activiteiten voorbereiden

15 de leerlingen begeleiden bezoekers naar een locatie of bestemming

– Verplaatsingen: (enkel eenvoudige)

- Link met LPD K1: lezen grondplan
- opzoeken van de nodige info (uurregelingen TTB, prijs, tickets...)
- Mavo 10: terreintechnieken, geografische hulpbronnen, GIS-viewers
- Tijdsbesteding, ook voor en na, vanuit ervaring leren

– Leren werken met checklist is handig

– Rekening houden met onvoorziene omstandigheden (nog beperkt houden)



Activiteiten voorbereiden

K4 De leerlingen ontwerpen communicatieproducten voor activiteiten i.f.v. een concrete opdracht.

- Diverse boodschappen/diverse formats
- Grondig voorbereiden: Wat? Voor wie? Wanneer? Hoe?
- Kwaliteitsvol werken
- Ook: LPD 11



Activiteiten voorbereiden

K5 de leerlingen ontwerpen spelmateriaal aan de hand van kosteloos of duurzaam materiaal i.f.v. de geplande activiteiten.

- Aangepast aan de context, leeftijd en niveau van de doelgroep, duurzaamheid en multifunctionaliteit.
 - Leerlijn: vanuit voorbeelden, uitvoerend... tot zelf creatief denken en ontwikkelen... PDCA
 - Tips voor het verzamelen van materialen
 - Voldoende aandacht voor het belang van duurzame materialen en multifunctionaliteit, mogelijkheid tot hergebruik...
 - Economisch handelen, zoeken naar alternatieven...



Activiteiten voorbereiden

K6 De leerlingen illustreren hoe de begeleiding van activiteiten afgestemd wordt op de ontwikkeling van het kind.

Aandacht voor

- taal- en cognitieve ontwikkeling
- Sociale en emotionele ontwikkeling
- Motorische en fysieke ontwikkeling
 - Kind: tot 12 jaar (ook LPD 1K3)
 - Communicatie: zelf eigen taalgebruik aanpassen, ook non-verbaal (kinder tv-programma's)
 - Observeren in de basisschool
 - Geen theoretische cursus, wel geleidelijk inzichten vastleggen
 - Veel hiervan naar 4^{de} jaar doorschuiven!



Activiteiten voorbereiden

16 De leerlingen oefenen diverse ontspanningsactiviteiten in en hanteren .

- groeps- en speldidactiek
- Technieken voor handvaardigheid en lichaamsexpressie
 - De activiteiten zelf onder de knie krijgen!!! = HEEL VEEL
 - Diverse rollen
 - Wat als??? Mogelijke veiligheidsrisico's beperken + wat te doen bij onverwachte blessures (EHBO: link met LO)
 - GFL: zorg dragen voor elkaar/ samenwerken



Apparatuur en infrastructuur

17 De leerlingen zetten materialen en audiovisuele apparatuur klaar, sluiten ze aan en testen ze volgens een draaiboek, rekening houdend met veiligheid.

- Veiligheid speelt een belangrijke rol in de nieuwe beroepskwalificatie:
 - Preventieadviseur raadplegen
 - Enkel met goedgekeurde materialen werken
 - Veiligheidsvoorschriften LEZEN! Draaiboek raadplegen
 - Verantwoordelijkheid voor zichzelf en de recreant (kinderen!)
 - Defecten onmiddellijk melden aan juiste persoon
- GFL 37: veilig handelen en veiligheidsprocedures respecteren
- Ergonomie (ook LiOp)
- Werken met checklist
- Reserveren (LPD 14)
- Materialen die niet op school aanwezig zijn: bv. tijdens uitstappen aandacht hieraan besteden



Apparatuur en infrastructuur

18 De leerlingen voeren voor en na de activiteit basisonderhoud en kleine herstellingen uit volgens richtlijnen.

- Veiligheid!
- Verantwoordelijkheid!
- Werken met checklist
- Gebruik van handgereedschappen
- Schoonmaak: de juiste middelen en materialen toepassen
- Duurzaamheid!
 - Hergebruiken
 - Herstellen i.p.v. weggooien
 - Sorteren op de goede manier



Activiteiten ondersteunen

19 De leerlingen zorgen voor de veiligheid van zichzelf en van de deelnemers.

(Persoonlijke beschermingsmiddelen en ergonomie

Aangepaste kledij i.v.m. veiligheid en comfort

Evacuatieplan

Veiligheidssystemen

Locatie- en omgevingscontrole)

- Draaiboek (ook LPD 14)
- Vooral 4^{de} jaar!
- Bij uitstappen: aandacht hiervoor!



Activiteiten ondersteunen

20 De leerlingen helpen een activiteit mee uitvoeren, rekening houdend met

- Verbale en non-verbale communicatie;
- Efficiënt samenwerken.

(De activiteit of het programma voorstellen;
De activiteit uitleggen of demonstreren;
De apparatuur bedienen.)

- Vooral 4^{de} jaar
- simulaties
- Enkel met kinderen
- Deelactiviteiten inoefenen (koppelen aan LPD 20)



Activiteiten ondersteunen

21 De leerlingen reflecteren over het verloop en de uitvoering van de activiteiten.

(In functie van de vooraf bepaalde doelen:
Vanuit de opdracht;
Over hun proces en het resultaat.)

- Begeleid en in verschillende stappen
- Doorheen het hele leerproces
- Aandacht voor positieve feedback!!
- Veilig klimaat creëren hiervoor



Activiteiten ondersteunen

22 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of een uitdaging door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden binnen de context van onthaal of recreatie.



fb.com/KatholiekOnderwijsVlaanderen



linkedin.com/company/katholiekonderwijsvlaanderen



twitter.com/KathOndVla
twitter.com/BoeveLieven



instagram.com/kathondvla