

Vergelijking 3^{de} graad toerisme D/A en Onthaal en recreatie A-finaliteit.

gelijkenissen enkel toerisme enkel O&R kwam in de tweede graad al voldoende aan bod		
Toerisme D/A BK HOST SMD toeristische geografie MVT Toerisme 7 - 8 Geografie v toerisme 3 - 2	referentiekaders vakken onthaal onthaalruimte verwelkomen registreren communicatie	Onthaal en recreatie A BK Onthaalmedewerker BK Recreatief medewerker MVT Onthaal en recreatie: 10 - 11 context: eigen bedrijf bezoekers organiseren: <ul style="list-style-type: none"> - inrichten volgens richtlijnen - De opstelling aanpassen aan gebeurtenis - Voorraden op peil houden - Openen en afsluiten volgens procedures klantvriendelijk!! assertief doorverwijzen toegang controleren toegangsbewijs afleveren drankje/hapje voorzien bezoekers ticketverkoop reservaties helpen bij het invullen van documenten privacyregels respecteren aangepast aan de bezoeker/doelgroep aangepast aan de noden en verwachtingen klantvriendelijk doch assertief conflict voorkomen/-beheersing zakelijk communiceren wensen en tevredenheid bevragen
context: beurzen evenementen (MICE sector) op reisbestemming bezoekers/toeristen		
organiseren <ul style="list-style-type: none"> - De opstelling aanpassen aan gebeurtenis - Voorraden op peil houden openen en afsluiten volgens procedures		
klantvriendelijk assertief doorverwijzen bezoekers aankondigen reisgegevens controleren (= kennen)		
bezoekers ticketverkoop reservaties helpen bij het invullen van documenten privacyregels respecteren		
aangepast aan de bezoeker/doelgroep aangepast aan de noden en verwachtingen klantvriendelijk doch assertief conflict voorkomen/-beheersing zakelijk communiceren wensen en tevredenheid bevragen		

<p>logies en vervoer analyse van het toeristisch-recreatieve aanbod op een bestemming (ToGe) op beurzen/evenementen: informatie vanuit eigen bedrijf infopakket bezorgen met de nodige uitleg</p> <p>op bestemming: informatiemomenten organiseren en houden, ook digitaal informatie geven over toeristische en recreatieve mogelijkheden op de bestemming informatie geven over logies en vervoer</p>	informereren	<p>infopakket bezorgen met de nodige uitleg helpen bij praktische vragen informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De verschillende locaties binnen het bedrijf - De verschillende personen/diensten - De activiteiten van de organisatie
situering van toeristisch en recreatieve plaatsen, patronen en evoluties; regionaal, mondiaal (ToGe)	situeren	
de impact van toerisme en recreatie op diverse plaatsen en regio's (ToGe)	evalueren	
bezoekers/toeristen op een toeristische bestemming naar hun verblijfplaats/bestemming in/ontscheping van passagiers (= begeleiding op luchthaven, cruiseterminal, stations...)	begeleiden	Bezoekers begeleiden of rondleiden binnen eigen bedrijf
typologie van toeristen rekening houden met de wensen van de klant rekening houden met de commerciële doelstellingen diverse voorstellen doen, aangepast aan klant	adviseren	
huisstijl/deontologie respecteren zichzelf voorstellen als vertegenwoordiger vd organisatie	bedrijfscultuur	<p>huisstijl/deontologie respecteren organigram kennen procedures en regels kennen en toepassen</p>
<p>evenementenlijsten opstellen accommodatielijsten opstellen aanwezigheden bijhouden adressenbestand bijhouden rapporten <u>opstellen</u> over klachten, opmerkingen, gebeurtenissen, aantal bezoekers, reservaties, bezetting, ticketverkoop...(rapporten aanvullen) info doorgeven i.f.v. statistische verwerking kantoorsoftware hanteren</p>	administratie	<p>aanwezigheden bijhouden bezoekerscijfers/gegevens registreren vergaderagenda bijhouden adressenbestand bijhouden kantoorsoftware hanteren rapporten aanvullen</p>
<p>vervoer/extra's op bestemming logies in noodsituaties activiteiten en excursies</p>	reservaties	eigen activiteiten middelen, materialen en lokalen

samenstellen pakket samenstellen <ul style="list-style-type: none"> - Inhoudelijke invulling (ToGe) - Praktische invulling (toerisme) excursies voorstellen en verkopen	excursies	
een meerdaags toeristisch product samenstellen <ul style="list-style-type: none"> - Inhoudelijke invulling (ToGe) - Praktische invulling (Toerisme) 	toeristisch product samenstellen	
verkopen van excursiepakketten volledige verkoopproces: <ul style="list-style-type: none"> - Verkoopsgesprek - Innen van betalingen/kortingen verrekenen - Registreren verkoop en betalingen - Transacties opvolgen/internet betalingen 	verkoop betalingen	afhandelen verhuur/verkoop van middelen voor activiteiten (bootjes/tennisrackets/petanqueterreinen/campinghulpmiddelen...)
ter plaatse oplossen noodsituaties en/of ongevallen: hulp verlenen/noodzakelijke hulp inschatten/verwittigen (EHBO= LiOp) verzekeringen	problemen	melden hulpdiensten verwittigen
info geven over klachtenprocedures ter plaatse oplossen rapporten opstellen verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid	klachten	ontvangen en doorgeven zichzelf onder controle houden
B1 niveau B vanuit ET D/A S vanuit specifieke ET Frans B+S Engels B+S Nederlands B	talenkennis	Max A2+ B vanuit ET A S vanuit de beroepskwalificaties Duits (zelfredzaamheid) Frans B+S Engels B+S Nederlands B+S
reisgegevens controleren toegangsbewijzen controleren	controle	toegangsbewijzen controleren binnen de organisatie/sites/lokale systemen om toegang te controleren kennen systemen voor veiligheidscontroles hanteren
	veiligheid van infrastructuur en materialen	veiligheidsrichtlijnen kennen (brandveiligheid) veiligheidsrichtlijnen zelf toepassen visuele controle testen problemen melden controlerondes doen bij ernstige storingen: noodprocedures onmiddellijk toepassen (activiteit stilleggen)

	veiligheid van mensen	<p> veiligheidsrichtlijnen kennen veiligheidsrichtlijnen zelf toepassen veiligheidsrichtlijnen doen respecteren efficiënt reageren bij ongeval (procedure/EHBO/externe of interne hulpverlening informeren) gepast reageren op omstaanders evacuatie uitvoeren individuele veiligheidsmaatregelen (laten) toepassen en ingrijpen indien nodig (PBM's/reddingsvesten/gordels/aantal/helmen/evenwicht...) assertiviteit </p>
draaiboek lezen overleggen met verantwoordelijke activiteiten bekend maken	activiteiten plannen	<p> draaiboek lezen overleggen met verantwoordelijke activiteiten bekend maken(omroepen/visueel/informatieborden opstellen/???) </p>
	activiteiten voorbereiden	<p> beschikbaarheden controleren overzicht maken van alle middelen, benodigdheden, interventies tijdig reserveren wat noodzakelijk is kantoorsoftware gebruiken middelen en materialen ter plaatse brengen en controleren juiste hulpmiddelen en gereedschappen gebruiken/ergonomie inzicht in mogelijkheden en beperkingen van infrastructuur en materialen de activiteiten zelf inoefenen, rekening houden met de doelgroep </p>
	activiteiten begeleiden	<p> deelnemers begeleiden naar locatie deelnemers motiveren tot deelname/doorzetten/geruststellen apparatuur regelen/bedienen/opstarten activiteit mee uitvoeren </p>
	infrastructuur en materialen	<p> basiskennis van attesten voor brandveiligheid, hygiëne, technische controles...) kleine herstellingen uitvoeren onderhoudsplan toepassen locatie opruimen en reinigen afval sorteren </p>
	uitrusting deelnemers	<p> adviseren voorzien correcte toepassing </p>