

Toerisme

3de graad D/A-finaliteit
III-Toe-da

BRUSSEL

D/2024/13.758/286

Versie oktober 2024

1 Inleiding

De uitrol van de modernisering secundair onderwijs gaat gepaard met een nieuwe generatie leerplannen. Leerplannen geven richting en laten ruimte. Ze faciliteren de inhoudelijke dynamiek en de continuïteit in een school en lerarenteam. Ze garanderen binnen het kader dat door de Vlaamse regering werd vastgelegd voldoende vrijheid voor schoolbesturen om het eigen pedagogisch project vorm te geven vanuit de eigen schoolcontext. Leerplannen zijn ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialoogschool. Ze versterken het eigenaarschap van scholen die d.m.v. eigen beleidskeuzes de vorming van leerlingen gestalte geven. Leerplannen laten ruimte voor het vakinhoudelijk en pedagogisch-didactisch meesterschap van de leraar, maar bieden ondersteuning waar nodig.

1.1 Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten

Leerplannen vertrekken vanuit het **vormingsconcept** van de katholieke dialoogschool. Ze laten toe om optimaal aan te sluiten bij het pedagogisch project van de school en de beleidsbeslissingen die de school neemt vanuit haar eigen visie op onderwijs (taalbeleid, evaluatiebeleid, zorgbeleid, ICT-beleid, kwaliteitsontwikkeling, keuze voor vakken en lesuren ...).

Leerplannen ondersteunen **kwaliteitsontwikkeling**: het leerplanconcept spoort met kwaliteitsverwachtingen van het Referentiekader onderwijskwaliteit (ROK). Kwaliteitsontwikkeling volgt dan als vanzelfsprekend uit keuzes die de school maakt bij de implementatie van leerplannen.

Leerplannen faciliteren een **gerichte studiekeuze**. De leerplandoelen sluiten aan bij de verwachte competenties van leerlingen in een bepaald structuuronderdeel. De feedback en evaluatie bij de realisatie ervan beïnvloeden op een positieve manier de keuze van leerlingen na elke graad.

Leerplannen gaan uit van de **professionaliteit** van de leraar en het **eigenaarschap** van de school en het lerarenteam. Ze bieden voldoende ruimte voor eigen inhoudelijke keuzes en een eigen didactische aanpak van de leraar, het lerarenteam en de school.

Leerplannen borgen de **samenhang** in de vorming. Die samenhang betreft de verticale samenhang (de plaats van het leerplan in de opbouw van het curriculum) en de horizontale samenhang tussen vakken binnen structuuronderdelen en over structuuronderdelen heen. Leerplannen geven expliciet aan voor welke leerplandoelen van andere leerplannen in de school verdere afstemming mogelijk is. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren. Een verwijzing van een leraar naar de lessen van een collega laat leerlingen niet alleen aanvoelen dat de verschillende vakken onderling samenhangen en dat ze over dezelfde werkelijkheid gaan, maar versterkt ook de mogelijkheden tot transfer.

1.2 De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs

De leerplannen vertrekken vanuit een gedeelde inspiratie die door middel van een vormingscirkel wordt voorgesteld. We 'lezen' de cirkel van buiten naar binnen.

- Een lerarenteam werkt in een katholieke dialoogschool die onderwijs verstrekt vanuit een **specifieke traditie**. Vanuit het eigen pedagogisch project kiezen leraren voor wat voor hen en hun school goed



onderwijs is. Ze wijzen leerlingen daarbij de weg en gebruiken daarvoor **wegwijzers**. Die zijn een inspiratiebron voor leraren en zorgen voor een Bijbelse 'drive' in hun onderwijs.

- De kwetsbaarheid van leerlingen ernstig nemen betekent dat elke leerling **beloftevol** is en alle leerkansen verdient. Die leerling is **uniek als persoon** maar ook **verbonden** met de klas, de school en de bredere samenleving. Scholen zijn **gastvrije plaatsen** waar leerlingen en leraren elkaar ontmoeten in diverse contexten. De leraar vormt zijn leerlingen vanuit een **genereuze** attitude, hij geeft om zijn leerlingen en hij houdt van zijn vak. Hij durft af en toe de gebaande paden verlaten en stimuleert de **verbeelding en creativiteit** van leerlingen. Zo zaait hij door zijn onderwijs de kiemen van een hoopvolle, **meer duurzame en meer rechtvaardige wereld**.
- Leraren vormen leerlingen door middel van leerinhouden die we groeperen in negen **vormingscomponenten**. De aaneengesloten cirkel van vormingscomponenten wijst erop dat vorming een geheel is en zich niet in schijfjes laat verdelen. Je kan onmogelijk over taal spreken zonder over cultuur bezig te zijn; wetenschap en techniek hebben een band met economie, wiskunde, geschiedenis ... Dwarsverbindingen doorheen de vakken zijn belangrijk. De vormingscirkel vormt dan ook een dynamisch geheel van elkaar voortdurend beïnvloedende en versterkende componenten.
- Vorming is voor een leraar nooit te herleiden tot een cognitieve overdracht van inhouden. Zijn meesterschap en passie brengt een leraar ertoe om voor iedere leerling de juiste woorden en gebaren te zoeken om **de wereld te ontsluiten**. Hij introduceert leerlingen in de wereld waarvan hij houdt. Een leraar zorgt er bijvoorbeeld voor dat leerlingen kunnen worden gegrepen door de cultuur van het Frans of door het ambacht van een metselaar. Hij initieert leerlingen in een wereld en probeert hen zover te brengen dat ze er hun eigen weg in kunnen vinden.
- Een leraar vormt leerlingen als **individuele leraar**, maar werkt ook binnen **lerarenteams** en binnen een **beleid van de school**. Het Gemeenschappelijk funderend leerplan helpt daartoe. Het zorgt voor het fundament van heel de vorming dat gerealiseerd wordt in vakken, in projecten, in schoolbrede initiatieven of in een specifieke schoolcultuur.
- De uiteindelijke bedoeling is om **alle leerlingen** kwaliteitsvol te vormen. Leerlingen zijn dan ook het hart van de vormingscirkel, zij zijn het op wie we inzetten. Zij dragen onze hoop mee: de nieuwe generatie die een meer duurzame en meer rechtvaardige wereld zal creëren.



1.3 Ruimte voor leraren(teams) en scholen

De leraar als professional, als meester in zijn vak krijgt vrijheid om samen met zijn collega's vanuit de leerplannen aan de slag te gaan. Hij kan eigen accenten leggen en differentiëren vanuit zijn passie, expertise, het pedagogisch project van de school en de beginsituatie van zijn leerlingen.

De leerplandoelen zijn noch chronologisch, noch hiërarchisch geordend. Ze laten ruimte aan het lerarenteam en de individuele leraar om te bepalen welke leerplandoelen op welk moment worden samengenomen, om didactische werkvormen te kiezen, contexten te bepalen, eigen leerlijnen op te bouwen, vakoverschrijdend te werken, flexibel om te gaan met een indicatie van onderwijstijd.

1.4 Differentiatie

Om optimale leerkansen te bieden is [differentiëren](#) van belang in alle leerlingengroepen. Leerlingen voor wie dit leerplan is bestemd, behoren immers wel tot dezelfde doelgroep, maar bevinden zich niet noodzakelijk in dezelfde beginsituatie. Zij hebben een niet te onderschatten – maar soms sterk verschillende – bagage mee vanuit de onderliggende graad, de thuissituatie en vormen van informeel leren. Het is belangrijk om zicht te krijgen op die aanwezige kennis en vaardigheden en vanuit dat gegeven, soms gedifferentieerd, verder te bouwen. Positief en planmatig omgaan met verschillen tussen leerlingen verhoogt de motivatie, het welbevinden en de leerwinst voor elke leerling.

De leerplannen bieden kansen om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden en door de leeromgeving aan te passen. Ze nodigen ook uit om te differentiëren in evaluatie.

Differentiatie door te verdiepen en te verbreden

Sommige leerlingen denken meer conceptueel en abstract. Andere leerlingen komen vanuit een meer concrete benadering sneller tot inzichtelijk denken. Variëren in abstractie spreekt leerlingen aan op hun capaciteiten en daagt hen uit om van daaruit te groeien.

Daarnaast bieden leerplannen kansen om de complexiteit van leerinhouden aan te passen. Dat kan door een complexere situatie te schetsen, een minder ingewikkelde bewerking of handeling voor te stellen, of door meer kennis of vaardigheden aan te bieden om leerlingen uit te dagen.

De ene context kan betekenisvol zijn voor een leerlingengroep, terwijl een andere context dan weer betekenisvoller kan zijn voor een andere leerlingengroep. Leerinhouden in verschillende contexten aanbrengen biedt kansen om leerlingen aan te spreken op hun interesses en daagt hen tegelijk uit om andere interesses te verkennen en zo hun horizon te verruimen.

In 'extra' wenken bij de leerplandoelen en in beperkte mate ook via keuzeleerplandoelen bieden we je inspiratie om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden.

Differentiatie door de leeromgeving aan te passen

Doordachte variatie in werkvormen (groepswerk, individueel, auditief, visueel, actief ...) vergroot de kans dat leerdoelen worden gerealiseerd door alle leerlingen. Het helpt hen bovendien ontdekken welke manieren van leren en informatie verwerken best bij hen passen.

De ene leerling kan snel of zelfstandig werken, de andere heeft meer tijd of begeleiding nodig. Variëren in de mate van ondersteuning, gericht aanbieden van hulpmiddelen (voorbeelden, schrijfkaders, stappenplannen ...) en meer of minder tijd geven, daagt leerlingen uit op hun niveau en tempo.

Leerlingen op hun niveau en vanuit eigen interesses laten werken kan door te differentiëren in product, bijvoorbeeld door leerlingen te laten kiezen tussen opdrachten die leiden tot verschillende eindproducten.

Het samenstellen van groepen kan een effectieve manier zijn om te differentiëren. Rekening houden met verschil in leerdoelen en leerlingenkenmerken laat leerlingen toe van en met elkaar te leren.

Technologie kan al die vormen van differentiatie ondersteunen. Zo kunnen leerlingen op hun maat werken met digitale leermiddelen zoals educatieve software of online oefenprogramma's.

Differentiatie in evaluatie

Tenslotte laten de leerplannen toe te differentiëren in [evaluatie](#) en feedback. Evalueren is beoordelen om te waarderen, krachtiger te maken en te sturen.

Na de afronding van een lessenreeks of na een langere periode gaan leraren door middel van summatieve evaluatie na waar leerlingen staan. De keuze van een evaluatie- en feedbackvorm is afhankelijk van de vooropgestelde doelen.



Formatieve evaluatie is geïntegreerd in het leerproces en gaat uit van een actieve betrokkenheid van leraar en leerling. Het zet leerlingen aan het denken over hun vorderingen en laat leraren toe om tijdens het leerproces effectieve feedback te geven. Door middel van formatieve evaluatie krijgen leraren een goed zicht op het leerproces van leerlingen zodat ze het verder gericht en waar nodig kunnen bijsturen. Het is bovendien een rijke bron voor leraren om te reflecteren over de eigen onderwijspraktijk en de eigen pedagogisch-didactische aanpak bij te sturen.

1.5 Opbouw van leerplannen

Elk leerplan is opgebouwd volgens een vaste structuur. Alle onderdelen maken inherent deel uit van het leerplan. Schoolbesturen van Katholiek Onderwijs Vlaanderen die de leerplannen gebruiken, verbinden zich tot de realisatie van het gehele leerplan.

De **inleiding** licht het leerplanconcept toe en gaat dieper in op de visie op vorming, de ruimte voor leraren(teams) en scholen en de mogelijkheden tot differentiatie.

De **situering** geeft aan waarop het leerplan is gebaseerd en beschrijft de samenhang binnen de graad en met de onderliggende graad, en de plaats in de lessentabel.

In de **pedagogisch-didactische duiding** komen de inbedding in het vormingsconcept, de krachtlijnen, de opbouw, de leerlijnen, de aandachtspunten met o.m. nieuwe accenten van het leerplan aan bod.

De **leerplandoelen** zijn helder geformuleerd en geven aan wat van leerlingen wordt verwacht. Waar relevant geeft een opsomming of een afbakening (★) aan wat bij de realisatie van het leerplandoel aan bod moet komen. Ook pop-ups bevatten informatie die noodzakelijk is bij de realisatie van het leerplandoel. De leerplandoelen zijn gebaseerd op de minimumdoelen van de basisvorming, de specifieke minimumdoelen of de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie. Indien een leerplandoel verder gaat, vind je een '+' bij het nummer van het leerplandoel. Al die leerplandoelen zijn verplicht te realiseren. In een aantal gevallen zijn keuzedoelen opgenomen; die leerplandoelen zijn weergegeven in een grijze kleur en het nummer van het leerplandoel wordt voorafgegaan door 'K'.

De leerplandoelen zijn ingedeeld in een aantal rubrieken. Bovenaan elke rubriek vind je de relevante minimumdoelen van de basisvorming, de specifieke minimumdoelen en/of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties, afhankelijk van de finaliteit. Als leraar hoef je je die taal niet eigen te maken. Het volstaat dat je de leerplandoelen realiseert zoals opgenomen in het leerplan.

Waar relevant wordt de samenhang met andere leerplannen in dezelfde graad aangegeven, evenals de samenhang met de onderliggende graad.

'Duiding' bij een leerplandoel bevat een noodzakelijke toelichting bij het doel. In pedagogisch-didactische wenken vinden leraren inspiratie om met het leerplandoel aan de slag te gaan. Een rubriek 'extra' bij een leerplandoel biedt leraren inspiratie om verder te gaan dan wat het leerplandoel minimaal vraagt.

De **basisuitrusting** geeft aan welke materiële uitrusting vereist is om de leerplandoelen te kunnen realiseren.

Het **glossarium** bevat een overzicht van handelingswerkwoorden die in alle leerplannen van de graad als synoniem van elkaar worden gebruikt of meer toelichting nodig hebben.

De **concordantie** geeft aan welke leerplandoelen gerelateerd zijn aan bepaalde minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties.

2 Situering

2.1 Samenhang met de tweede graad

Dit leerplan bouwt verder op het leerplan Toerisme van de tweede graad. In de derde graad ligt de nadruk meer op het commerciële en het organisatorische, waar in de tweede graad het accent ligt op onthaal en informatie. Dit wordt nu verdiept: meer en complexere info, advies en een grotere diversiteit aan doelgroepen.

2.2 Samenhang in de derde graad

2.2.1 Samenhang binnen de studierichting toerisme

Bij vele doelen worden vlotte communicatieve vaardigheden verwacht. Er is samenhang met de leerplannen Nederlands B+S, Engels B+S en Frans B+S.

Met het leerplan Toeristische geografie B+S liggen de linken vooral vanuit de realisatie van de specifieke minimumdoelen: het samenstellen van een meerdaags toeristisch product wordt samen gerealiseerd.

2.2.2 Samenhang over de finaliteiten heen

Er zijn een aantal linken met het leerplan Onthaal en recreatie uit de A-finaliteit.

2.2.3 Samenhang binnen het domein Taal en cultuur

Er is een overeenkomst voor wat betreft de communicatie gelinkt aan de interculturele diversiteit binnen de leerplannen voor Public relations, Toerisme en Onthaal en recreatie.

2.3 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op specifieke minimumdoelen en doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Host.

Het leerplan is gericht op vijftien graaduren. De verschillende leerplanonderdelen zijn erg met elkaar verweven en worden niet als afzonderlijke vakken beschouwd.

De generieke competenties worden geïntegreerd gerealiseerd met andere leerplandoelen.

Het geheel van de algemene en specifieke vorming in elke studierichting vind je terug op de [PRO-pagina](#) met alle vakken en leerplannen die gelden per studierichting.

3 Pedagogisch-didactische duiding

3.1 Toerisme en het vormingsconcept

Het leerplan Toerisme is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialogeschool. In het leerplan ligt de nadruk op de talige, sociale en culturele vorming. De wegwijzers verbeelding, uniciteit in verbondenheid, gastvrijheid, rechtvaardigheid en duurzaamheid maken er inherent deel van uit.



Talige vorming

Taalonderwijs verrijkt de interculturele vorming van een leerling. Taal is nodig om greep te krijgen op de eigen omgeving. Maar taal biedt ook kansen om de meertalige en veelzijdige wereld om ons heen op een gastvrije wijze te verbeelden en te ontsluiten.

Vorming in talen versterkt leerlingen in de kennis en het gebruik van de eigen taal en van andere talen. Ze worden daardoor communicatief vaardiger: ze kunnen zich niet enkel correct uitdrukken, maar ze leren ook hoe op een gepaste manier te communiceren, zowel in een formele als informele context, mondeling en schriftelijk. Om zelf creatief met diverse situaties om te gaan, is het van belang dat leerlingen verbeeldend denken en handelen. (Gastvrijheid en verbeelding)

Sociale vorming

Het ontwikkelen van communicatieve en relationele aspecten van vorming is van groot belang. Leerlingen leren op een gepaste manier meertalig om te gaan met gesprekspartners.

De contacten met bezoekers kunnen van zeer diverse aard zijn, waarbij men zich telkens moet kunnen aanpassen. Respect voor degene tot wie men zich richt, is cruciaal voor het succes van de opdracht.

Wanneer klanten zich begrepen voelen, zullen ze openstaan voor voorstellen en initiatieven.

Klantvriendelijkheid is cruciaal in deze sector: de bezoeker is bijna altijd in een sfeer van vrije tijd, is daar blij mee, en wil dat niet laten belemmeren door negatieve factoren. Het zoeken naar een evenwicht tussen het groepsbelang en het individuele belang is belangrijk. (Gastvrijheid en uniciteit in verbondenheid)

Culturele vorming

Culturele vorming biedt leerlingen de mogelijkheid om cultuur (in brede zin) te verkennen en te begrijpen. Leerlingen leren de wereld kennen in zijn multiculturele diversiteit. Ze komen in contact met diverse bevolkingsgroepen zowel bij inkomend toerisme (toeristen vanuit de hele wereld komen naar België) als op de bestemmingen waar men met de lokale culturen en gebruiken wordt geconfronteerd.

Vanuit de diverse interesses van bezoekers komt men eveneens in contact met artistieke uitingen op de verschillende bestemmingen.

Toeristische activiteiten betekenen ongetwijfeld een verrijking voor de bezoekers. Wanneer dat negatieve effecten creëert voor de mens en het milieu, dan moet worden gezocht naar alternatieven. Er zal steeds worden stilgestaan bij de ecologische gevolgen, maar ook de impact die toerisme heeft op de bezochte plaatsen en mensen. (Duurzaamheid en rechtvaardigheid)

Uit die vormingscomponenten en wegwijzers zijn de krachtlijnen van het leerplan ontstaan.

3.2 Krachtlijnen

Bezoekers van beurzen en evenementen informeren en adviseren

Mensen die willen reizen of recreatieve activiteiten op verplaatsing willen doen, zijn altijd op zoek naar informatie. Op kleine en grote beurzen en evenementen gaan reizigers of recreanten gericht op zoek naar antwoorden op hun vragen. De informatie die wordt gegeven, kan zowel op binnenlands, inkomend als uitgaand toerisme betrekking hebben. Enerzijds kan vanuit organisaties aanbodgestuurde informatie worden gegeven; anderzijds kunnen de bezoekers er ook terecht met hun individuele vragen. Diverse doelgroepen hebben uiteenlopende vragen en interesses. Om te kunnen ingaan op vragen is kennis vereist, alsook informatie over de organisatie waarvoor men werkt. De nodige sociale en communicatieve vaardigheden verdienen eveneens voldoende aandacht.

Bezoekers begeleiden en adviseren op een toeristische bestemming

Om goed te functioneren als host op een bestemming is het noodzakelijk dat men die bestemming ook voldoende kent. Daarom verdiepen de leerlingen zich in het aanbod van hun werkgever op de bestemming en het lokale aanbod. Ze worden tools aangereikt om die op efficiënte wijze te verwerven. Het onthalen en begeleiden van bezoekers vergt vlotte sociale en communicatieve vaardigheden. Leerlingen leren hoe een presentatie te maken en hoe een groep te begeleiden. Ze kunnen ook helpen bij het oplossen van problemen ter plaatse.

Organisatorische en administratieve handelingen uitvoeren binnen de toeristisch-recreatieve context

De leerlingen leren hoe gegevens te registreren en rapporteren. Daarvoor gebruiken ze de nodige documenten op een correcte en verantwoorde manier. Ze organiseren de onthaalruimte vanuit verschillende concepten. Het organiseren van de praktische aspecten van een uitstap zal de leerlingen doen stilstaan bij de complexiteit van een dergelijke opdracht.

3.3 Opbouw

- Generieke competenties
- Onthaal en informatie
- Commercieel en organisatorisch
- Een pakket voor een uitstap samenstellen
- Begeleiden
- Onderzoekskompetentie

De generieke competenties staan niet op zichzelf, maar worden geïntegreerd aangepakt met andere leerplandoelen.

3.4 Leerlijnen

3.4.1 Samenhang met de tweede graad

Dit leerplan bouwt verder op het leerplan Toerisme van de tweede graad. In de derde graad ligt de nadruk meer op het commerciële en het organisatorische, waar in de tweede graad het accent ligt op onthaal en informatie. Dit wordt nu verdiept: meer en complexere info, advies en een grotere diversiteit aan doelgroepen. Er kan, naast gesimuleerde oefeningen, gewerkt worden met externe bezoekers/klanten.

3.4.2 Samenhang in de derde graad

Voor dit leerplan zijn er linken met volgende leerplannen:

- Toeristische geografie: In het vak ToGe worden veel inhouden bekeken die een basis vormen voor het verder praktisch uitwerken in het vak Toerisme. In het vak toeristische geografie wordt gewerkt aan de kennis van toeristische bestemmingen. Dat is de basis voor het ontwerpen van meerdaagse uitstappen. Die kunnen verder praktisch worden uitgewerkt vanuit het vak Toerisme.
- Onthaal en recreatie: Een aantal competenties komen eveneens aan bod in OnRe. De leerlingen van toerisme zullen echter verder gaan en meer complexe en uitgebreidere info en advies geven. Ze kijken ook (veel) ruimer dan hun eigen organisatie.
- De taalvakken: Een host communiceert heel vaak met mensen. Sociale en communicatieve vaardigheden komen dan ook terug via vele doelen in dit leerplan. Van leerlingen mag worden verwacht dat ze zich inzetten om hun communicatieve vaardigheden sterk te ontwikkelen.



Zowel de strategieën en communicatieve doelen (receptie, productie en interactie) worden in dit vak, vanuit Nederlands en de moderne vreemde talen, in concrete situaties toegepast. Het gaat hierbij over klantvriendelijkheid, het respecteren van de huisstijl, interculturele communicatiestrategieën, empathisch en commercieel handelen.

3.5 Aandachtspunten

Dit leerplan is gebaseerd op de beroepskwalificatie 'Host' en een specifiek minimumdoel toeristische geografie, met name de praktische aspecten bij het samenstellen van een meerdaags toeristisch product.

De contexten waarin dit leerplan gerealiseerd wordt zijn: beurzen, evenementen, werken op een bestemming. De bestemming kan zowel in Vlaanderen en België zijn als op populaire buitenlandse bestemmingen. Beurzen en evenementen binnen de toeristische sector genieten de voorkeur.

In dit leerplan gebruiken we de term bezoekers. Dat kunnen toeristen, gasten, klanten, deelnemers ... zijn.

Integratie

Het is vanuit pedagogisch-didactisch standpunt absoluut nodig om samenhang te brengen tussen praktijk en theorie. Dat betekent dat er voor dit specifieke leerplan van de studierichting geen verdeling is in vakken. Theorie en praktijk komen geïntegreerd aan bod. De leerplandoelen worden zo aangeboden dat de praktijk en de theorie als een geheel wordt ervaren, waardoor de afstemming van de theorie op de praktijk optimaal wordt. De generieke competenties komen geïntegreerd met andere doelen aan bod.

Communicatieve vaardigheden

Een host gaat om met mensen. Sociale en communicatieve vaardigheden komen dan ook terug via vele doelen in dit leerplan. In vele situaties zullen de leerlingen passende communicatietechnieken hanteren, aangepast aan de verwachtingen van het bedrijf en de bezoeker. De situaties en doelgroepen kunnen sterk uiteenlopen in zowel courante als onverwachte communicatiesituaties. Van leerlingen mag worden verwacht dat ze zich inzetten om hun communicatieve vaardigheden sterk te ontwikkelen.

Zowel de strategieën en communicatieve doelen (receptie, productie en interactie) worden in dit vak, vanuit Nederlands en de moderne vreemde talen, in concrete situaties toegepast. Het gaat hierbij over klantvriendelijkheid, het respecteren van de huisstijl, interculturele communicatiestrategieën, empathisch en commercieel handelen. Inhoud en vorm gaan hand in hand. We leren de leerlingen communiceren, informeren en adviseren. Leerlingen leren gidsen maakt geen deel uit van het leerplan; de leerlingen moeten bv. wel leren om een gids te reserveren voor 2u.

Afhankelijk van de opdracht en de locatie waar die wordt uitgevoerd, kunnen op schoolniveau afspraken worden gemaakt over de kledij die van de leerlingen wordt verwacht.

Toeristische geografie

In het vak ToGe worden veel inhouden bekeken die een basis vormen voor het verder praktisch uitwerken in het vak Toerisme. In het vak Toeristische geografie wordt gewerkt aan de kennis van toeristische bestemmingen. Dat is de basis voor het ontwerpen van meerdaagse uitstappen. Die kunnen verder praktisch worden uitgewerkt vanuit het vak Toerisme, bv. het opsporen van het beste vervoer en logies. Het is dus belangrijk om afspraken te maken over de bestemmingen waarrond zal worden gewerkt. De uitstap kan ook (gedeeltelijk) worden uitgevoerd waarbij de leerlingen bv. inzetten op de begeleiding van een groep.

Excursies

Een uitstap kan een excursie zijn vanuit een bestemming. De host kan die uitstap (verder) samenstellen en begeleiden. Vaak wordt gewerkt vanuit een bestaand excursiepakket, dat de host verder praktisch

uitwerkt. Een meerdaagse uitstap kan in het binnenland of buitenland worden gerealiseerd. Op een meerdaagse studiereis kunnen de leerlingen vele doelen realiseren vanuit het vak Toerisme, Toeristische geografie en vaak ook de taalvakken. Voor en tijdens een meerdaagse studiereis krijgen de leerlingen kansen om zelf excursies voor te bereiden en voor te stellen. Het spreekt voor zich dat een goede naverwerking belangrijk is. Vanuit waarneming ter plaatse kunnen meerdere mogelijkheden worden verkend en zo kan de excursie verder verfijnd en op punt gesteld worden. De hosting kan zowel worden ingeoefend vanuit binnenlandse als buitenlandse bestemmingen.

Actualiteit

De toeristische sector verandert snel. Het is dan ook absoluut noodzakelijk om vakgerichte informatie op te volgen. De leerlingen worden gewezen op de mogelijke risico's wanneer dat niet gebeurt. Het is de verantwoordelijkheden van de host om toeristen te helpen wanneer die in de problemen komen, bv. bij stakingen, politieke situaties, natuurrampen, epidemieën, lokale gebeurtenissen ...

De onderzoekscompetentie

De OC kan worden gerealiseerd met inhouden van dit leerplan die gerelateerd zijn aan specifieke minimumdoelen. In de studierichting Toerisme kan de onderzoekscompetentie ook aan bod komen via inhouden van de leerplannen Toeristische geografie of Nederlands. Om dat duidelijk te maken wordt het leerplandoel over de onderzoekscompetentie voorafgegaan door een #. Dat geeft aan dat het leerplandoel hier aan bod kan komen, maar dat het ook kan worden gerealiseerd via andere leerplannen van het specifiek gedeelte van de studierichting. Je overlegt op schoolniveau welke keuzes worden gemaakt met betrekking tot de realisatie van de onderzoekscompetentie.

Bij LPD 21 geven we aan met welke inhouden de onderzoekscompetentie kan worden gerealiseerd. Op de PRO-tegel [onderzoekscompetentie](#) vind je meer informatie over en een aantal mogelijke voorbeelden van hoe je, via specifieke inhouden van dit leerplan met je leerlingen kan werken aan de onderzoekscompetentie.

Werkplekieren

Verschillende vormen van werkplekieren kunnen een meerwaarde bieden voor de realisatie van dit leerplan en voor de voorbereiding op een vlotte overstap naar de arbeidsmarkt. Werkplekieren omvat een breed continuüm van leeractiviteiten die gericht zijn op het verwerven van algemene en beroepsgerichte competenties waarbij de arbeidssituatie de leeromgeving is. Het kan onder meer gaan om gesimuleerde werkomgevingen, observatie-activiteiten en leerlingenstages. De school heeft de ruimte om een beleid uit te stippelen over welke vormen van werkplekieren een plaats krijgen in de lespraktijk en met welk doel werkplekieren wordt ingezet.

3.6 Leerplanpagina



Wil je als gebruiker van dit leerplan op de hoogte blijven van inspirerend materiaal, achtergrond, professionalisering en lerarennetwerken, surf dan naar de [leerplanpagina](#).



4 Leerplandoelen

4.1 Generieke competenties

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 1 De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).

Wenk: Je kan de leerlingen laten samenwerken ter voorbereiding en uitvoering van een taak, bv.

- een deel van de (meerdaagse) uitstap in groepjes praktisch uitwerken;
- het inrichten van een stand op een beurs;
- afspraken maken en naleven;
- rekening houden met elkaar en op elkaar kunnen rekenen;
- elkaar ondersteunen en actief deelnemen.

Wenk: Het imago van een organisatie, procedures en verwante communicatiestijl komen aan bod bij LPD 4 en LPD 12.

LPD 2 De leerlingen handelen economisch en duurzaam.

Wenk: Je kan bij het uitwerken van een uitstap (LPD 16) naar duurzamere alternatieven zoeken. Soms speelt ook het budget een rol. Het is een uitdaging om duurzaam en budgetvriendelijk met elkaar te verzoenen. Daarover kan je met de leerlingen in dialoog gaan.

Wenk: Je kan bij minder duurzame keuzes opteren voor een vorm van compensatie: bv. inspelen op de meer 'groene' mogelijkheden bij het boeken van een vlucht, kiezen voor accommodatie die duurzaamheid nastreeft, opteren voor activiteiten zonder gemotoriseerd vervoer, kiezen voor lokale partners, voor lokale producten ...

Wenk: Je besteedt aandacht aan het werken binnen een vooropgesteld budget. Een goede kostenraming en -opvolging is vanzelfsprekend.

Wenk: Je kan de leerlingen erop wijzen dat ze als professional rekening houden met grenzen op het vlak van budget, bv. niet alles 'gratis' aanbieden of onder de kostprijs gaan.

LPD 3 De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

Wenk: Aandacht voor persoonlijke hygiëne is belangrijk.

Wenk: Op beurzen en evenementen moeten hosts soms lang rechtstaan. Het is dus goed om te wijzen op een goede houding, gepaste schoenen ...

Wenk: Je wijst de leerlingen op het belang om zich veilig in het verkeer te verplaatsen, zowel individueel als in groep. Ze dragen verantwoordelijkheid wanneer ze zich verplaatsen met een groep.

Wenk: Leerlingen zorgen voor een veilige werkomgeving voor zichzelf en voor anderen.

Zo denken ze aan het vastmaken van losliggende kabels op een beursstand, het stabiel monteren van displays en decoratie, het verwijderen van obstakels ... Bovendien hebben ze aandacht voor een aantrekkelijke en hygiënische werkomgeving.

LPD 4 De leerlingen gebruiken passende communicatietechnieken en passen principes van klantvriendelijkheid toe.

Samenhang derde graad: III-OnRe-a LPD 13

2de graad: De leerlingen leren gepaste omgangsvormen te hanteren bij het verwelkomen en informeren van bezoekers. Ze leren ook interculturele vaardigheden en een aantal principes van klantvriendelijkheid.

Wenk: Passende communicatietechnieken kan je aanwenden in functie van de situatie, de doelgroep, het tijdstip, het imago van het bedrijf ...

Wenk: Je kan algemene etiquette toepassen in authentieke situaties of via rollenspellen. Je let bv. op correct taalgebruik, mondeling en schriftelijk (link met Nederlands, Engels en Frans), interculturele omgangsvormen, verbale en non-verbale communicatie, gebruik van diverse media (brochure, banner, display, infoscherm, sociale media ...).

Wenk: Je kan klantvriendelijk handelen en een passende houding aanleren door er dagelijks aandacht aan te besteden.

LPD 5 De leerlingen voeren administratieve opdrachten uit op beurzen, evenementen en toeristische bestemmingen met inbegrip van de registratie van opvolg- en activiteitengegevens en rapportering.

2de graad: II-Toe-da LPD 11 registratie

Wenk: Je kan best administratieve taken zowel manueel als digitaal inoefenen.

Wenk: Administratieve opdrachten kunnen zijn:

- passagierslijsten, bezoekerslijsten opstellen en gebruiken;
- bezetting checken (vergaderzalen, logies, vervoersmiddel ...);
- klachten registreren;
- eenvoudige lijsten opmaken;
- documenten up to date houden;
- bestelbon, ontvangstbewijs, voucher opmaken.

Wenk: Rapportering houdt in dat de leerlingen (na de activiteiten) rapporten opstellen en erover communiceren met collega's of verantwoordelijken.

Wenk: Je besteedt best aandacht aan de verantwoordelijkheid die met administratieve taken gepaard gaat: kleine foutjes kunnen leiden tot grote problemen.

LPD 6 De leerlingen reflecteren over uitgevoerde activiteiten en nemen initiatief om werkpunten aan te pakken.

2de graad: Vanuit LPD 15 reflecteren vanuit de visie op doel en doelgroep.



Wenk: Je leert de leerlingen reflecteren over zowel proces, product als uitvoering van taken. Die kunnen ze ook aftoetsen aan de generieke doelen i.v.m. teamwork, economisch handelen en duurzaamheid, veilig, ergonomisch en hygiënisch handelen.

Dit kan ook tijdens opdrachten gebeuren.

Wenk: Je kan oefenen in het geven van constructieve feedback en in het ontvangen van feedback. Het is vooral belangrijk dat de leerlingen zelf reflecteren over wat goed gaat (en dit borgen), wat beter kan ...

4.2 Onthaal en informatie

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 8 + De leerlingen vergelijken het aanbod, de organisatie en typische voorzieningen van beurzen of evenementen in België.

Wenk: Je bekijkt beurzen en evenementen best ruim, al dan niet in de toeristische sector. Het kan gaan om festivals, congrescentra, verschillende types beurzen, sportevenementen ...

Het is goed om bij de belangrijke evenementen ook de locatie te situeren. Niet enkel de grote, maar ook enkele kleinere, lokale beurzen of evenementen kunnen aan bod komen.

Wenk: Je kan de leerlingen aanmoedigen om een (digitaal) portfolio aan te leggen van bezoeken aan beurzen en evenementen ... Geef ze daarvoor wel voldoende tijd (bv. een semester) en wijs er ook op dat er vele gratis mogelijkheden zijn (ze hoeven geen dure evenementen bij te wonen om een portfolio te kunnen aanleggen).

Wenk: Je kan bij dit doel de aandacht vestigen op de wensen en vereisten bij zakentoeisme. Een basiskennis rond vergaderfaciliteiten en-opstellingen, specifiek verblijf en vervoer, incentives, pre- en postprogramma's ... kan hier aan bod komen.

LPD 9 De leerlingen ontvangen en informeren bezoekers op beurzen en evenementen.

2de graad: II-Toe-da LPD 4 en 5

Wenk: In de derde graad worden de opdrachten uitgebreider: gedifferentieerde doelgroepen, meer of complexere info, hoger tempo ...

Wenk: Je bekijkt dit in de eerste plaats vanuit een vraaggestuurde invalshoek.

Extra: De leerlingen kunnen bezoekers van toeristische aanbieders onthalen en informeren, bv. accommodatie, vervoerbedrijven, gidsenorganisaties, pretparken, touroperators, diensten voor toerisme ...

4.3 Commercieel en organisatorisch

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 10 De leerlingen onderzoeken voor een plaats of regio het aanbod van logies, vervoer en belevingen, zowel van een toeristische organisatie als van lokale aanbieders.

- Wenk: De keuze van de plaats of regio gebeurt in overleg met de leraar Toeristische geografie. Je kan denken aan populaire toeristische bestemmingen in binnen- en buitenland. De analyse gebeurt specifiek voor een concrete situatie: bestemming, doelgroep, tijdstip ...
- Wenk: Je kan bij dit doel wijzen op de impact van actuele gebeurtenissen op het aanbod, afhankelijk van externe factoren. Soms gebeuren wijzigingen last-minute. Hoe kunnen leerlingen daarop inspelen?
- Wenk: Het is zinvol om leerlingen methodieken en tools aan te reiken om efficiënt de nodige informatie van hun werkbestemming te verwerven.
- Wenk: Je werkt het best met twee cases: één gericht op incoming en één vanuit een populaire buitenlandse bestemming. Je kan dit ook (gedeeltelijk) op de locatie zelf onderzoeken.

LPD 11 + De leerlingen lichten de impact toe van internationale ontwikkelingen en actuele gebeurtenissen op de toeristische sector.

- Wenk: De volgende elementen kunnen aan bod komen:
- Europa-wereldwijd;
 - internationale overeenkomsten;
 - de ééngemaakte vrije markt en het vrij verkeer van goederen, diensten en personen binnen de Europese Unie;
 - globalisering en economische groei;
 - de Schengenakkoorden;
 - internationaal betalen;
 - wisselkoersen en tax free.
- Wenk: Het opvolgen van de actualiteit is binnen dit kader erg belangrijk, bv. wat is de impact van een epidemie, oorlog, natuurrampen of stakingen ? Je kan de leerlingen gericht informatie laten opzoeken via bronnen die hierin gespecialiseerd zijn.

LPD 12 De leerlingen adviseren bezoekers over diensten of producten en houden daarbij rekening met commerciële doelstellingen van de organisatie, met de organisatiecultuur en met procedures binnen de organisatie.

- ★ Op beurzen en evenementen: vraaggestuurd
Op een bestemming: aanbodgericht

- Wenk: De nadruk ligt op adviseren. Dat gaat een stap verder dan informeren. De leerlingen leren hun informatie af te stemmen op de wensen van de bezoeker. Daarvoor verdiepen ze zich in de typologie van de bezoekers. Ze moeten eveneens rekening te houden met de commerciële doelstellingen van de organisatie waarvoor ze werken. Om het advies te kunnen afstemmen op de wensen en noden van de bezoeker dienen ze zelf meerdere mogelijkheden en alternatieven te kennen. Een brede waaier aan actuele kennis van toeristische



producten is hier dus aangewezen (link met LPD 10).

Wenk: Commerciële doelstellingen kunnen zijn:

- op beurzen (bv. vakantiebeurzen) zoveel mogelijk contactgegevens verzamelen voor commerciële communicatie. Het voeren van promotie is daar een mogelijk voorbeeld van;
- het halen van beoogde targets, individueel of als team;
- bij aankomst van de klanten wordt verwacht dat leerlingen als host de app van de eigen organisatie helpen installeren. Zo leiden ze de bezoekers naar de eigen verkoopkanalen van bv. excursies en extra diensten;
- zoveel mogelijk bezoekers een tevredenheidsenquête laten invullen.

LPD 13 De leerlingen verkopen op de bestemming excursies of diensten en volgen financiële transacties op.

Samenhang derde graad: III-OnRe-a LPD 15

Wenk: Je kan diverse aspecten en diverse kanalen belichten van de verkoop op bestemming:

- via rechtstreeks mondeling contact met de bezoeker;
- via digitale tools van de organisatie.

Het is belangrijk dat de host ervoor zorgt dat digitale tools bij de bezoekers bekend zijn en indien nodig zijn geïnstalleerd.

Wenk: Je hebt voldoende aandacht voor het correct opvolgen en afhandelen van financiële transacties, bv. afleveren van een betaalbewijs (al dan niet digitaal), voucher, waarborg, bevestiging doorsturen of afgeven ...

LPD 14 De leerlingen doen de nodige reservaties op toeristische bestemmingen.

Wenk: Je kan de leerlingen leren reservaties maken in het kader van een uitstap. (link met LPD 17)

Dat kan bv. voor een musical, opera, restaurant, taxi, extra bagage, autoverhuur ... steeds vanuit de commerciële doelstellingen van de organisatie waarvoor wordt gewerkt.

Wenk: Je kan in sommige gevallen vertrekken vanuit last-minute situaties waarbij de bezoeker zich zorgen maakt of zelfs in paniek is (LPD 15). Je kan met de leerlingen de procedures verkennen vanuit concrete situaties die zich kunnen voordoen.

Extra: Je kan ook de mogelijkheden bekijken voor een snelle terugvlucht, last-minute transfer of overboeking. Vaak zal dat via de eigen organisatie kunnen worden geregeld, maar soms moeten bezoekers bij individuele situaties door de host worden geholpen.

LPD 15 De leerlingen zoeken een oplossing in geval van een probleem (met inbegrip van klachten en noodsituaties) en helpen bezoekers om regelingen te treffen.

★ Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Wenk: Je kan de leerlingen oefeningen aanbieden in verband met courant voorkomende

klachten zoals al dan niet zeezicht, kamertype, hygiëne, mankementen op de kamer, verkeerde klasse huurwagen, geen kinderzitje voorhanden, verkeerde kajuit of dek, programma excursie niet zoals voorgesteld, geen begeleider in gekozen taal ...

De leerlingen passen technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing toe. Daarbij besteed je ook aandacht aan hoe de grenzen te bewaken bij (te) veel eisende bezoekers.

Wenk: Kennis van specifieke zaken i.v.m. boekingsvoorwaarden, verzekeringen, annuleringen, repatriëring, wijzigingen ... is daarbij onontbeerlijk.

Wenk: Dit kan je in samenhang zien met LPD 14.

4.4 Een pakket voor een uitstap samenstellen

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 16 De leerlingen onderzoeken mogelijkheden bij een uitstap op basis van budget, groepssamenstelling, typologie van de bezoeker, timing, verplaatsingen en reservatiemogelijkheden.

Samenhang derde graad: III-ToGe-da LPD 21, 26

Duiding: Een uitstap: een excursie samenstellen vanuit een bestemming of een meerdaags product praktisch uitwerken.

Voor een meerdaags product gebeurt dit op basis van het meerdaags programmavoorstel dat binnen Toeristische geografie inhoudelijk werd samengesteld. Dit leerplandoel wordt samen met een aantal leerplandoelen in ToGe gerealiseerd.

Voor (halve) dagexcursies, door een host uitgewerkt of uitgevoerd, onderzoek je diverse mogelijkheden.

Wenk: Je kan beginnen met eenvoudige uitstapjes, bv. bezoek aan een lokale markt, bezoek lokale wijnboer, lokaal evenement ... Later stap je over naar complexere opdrachten vanuit bestaande excursieprogramma's.

Wenk: Budget: de leerlingen hebben aandacht voor de prijs/kwaliteitverhouding met aandacht voor de tijdsbesteding ter plaatse en nodige reistijd.

Typologie van de bezoeker en groepssamenstelling: bv. schoolgroep (verplichte deelname), medioren, senioren, gezinnen met kinderen, verenigingen, gemengde groepen, mensen met beperkingen, interesses en sociale achtergrond, anderstaligen ... alsook de mogelijkheden, beperkingen en gevoeligheden van deze groepen.

Timing: tijdstip en tijdsduur aangepast aan het seizoen, verplaatsing, lunchtijd, pauzes, wachttijden, onvoorziene omstandigheden, haalbaarheid van tijd en afstand ...

Reservatiemogelijkheden: rekening houden met de doelgroep, budget, beschikbaarheid, tijdsplot, capaciteit ...

Wenk: Je kan vanuit dit LPD werken aan de onderzoekscompetentie (LPD 21).



LPD 17 De leerlingen treffen de nodige praktische regelingen bij een uitstap.

Wenk: Na onderzoek van verschillende mogelijkheden (LPD 16) , kunnen de leerlingen volgende aspecten verder uitwerken:

- uitstippelen route;
- reisplan voor de deelnemer opstellen;
- reserveren van vervoer of activiteiten;
- verkoopstrategie en organisatie voorbereiden (documenten, betalingen);
- benodigdheden of middelen voorzien;
- taakverdeling vastleggen;
- ...

Wenk: Je kan LPD 16 en 17 koppelen aan een schooluitstap, realiseren vanuit deelopdrachten of in een gesimuleerde context.

LPD K1 De leerlingen stellen een **draaiboek** op met de praktische regelingen en afspraken voor een uitstap.

4.5 Begeleiden

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 18 De leerlingen begeleiden toeristen van en naar hun bestemming.

★ Modaliteiten voor in- en ontscheping

Wenk: Je kan dit zien vanuit de begeleiding

- van (lucht)(cruise)haven naar logies;
- op de luchthaven, cruiseterminal, station;
- op een autocar;
- ...

Wenk: Je kan reeds geziene competenties verder inoefenen: klantvriendelijkheid, (meertalige) communicatie, informeren, registratie en controle, nauwkeurigheid ...

Extra: Sommige bezoekers zijn gebaat met assistentie bij de logiesreceptie (inchecken en uitchecken) en bij vervoersmaatschappijen (luchthaven, autoverhuur ...).

LPD 19 De leerlingen controleren relevante (digitale) reis- en persoonlijke documenten binnen de toeristisch-recreatieve context.

2de graad: II-Toe-da LPD 12+

Wenk: Volgende documenten kunnen aan bod komen:

- identiteitskaart, paspoort en visum;
- vervoersbewijzen (boardingpass, treinticket ...);
- vouchers;
- toegangstickets;

- Europese ziekteverzekeringskaart;
- (internationaal) rijbewijs;
- reisverzekeringsdocument of -kaart;
- bankkaarten: debetkaart en kredietkaart;
- digitale betalingsmiddelen;
- ...

Wenk: Een aantal documenten kwamen in de tweede graad reeds aan bod. Daar gaat het om het grondig lezen ervan. Dit blijft noodzakelijk om de documenten effectief te controleren. Je kan je leerlingen wijzen op belangrijke details en veel voorkomende problemen.

Wenk: Bij problemen mag de host zelf niet tussenkomen; hij moet wel de security of bevoegde instanties verwittigen, wat je best onder de aandacht brengt. Je wijst leerlingen ook op het belang van discretie bij de controle van dergelijke documenten in het kader van de GDPR regelgeving.

LPD 20 De leerlingen begeleiden een groep tijdens een uitstap volgens een draaiboek.

Wenk: De focus kan je leggen bij:

- gegevenscontrole;
- onthaal;
- programmapresentatie en toelichting;
- reisroute;
- tijdsbewaking;
- verduidelijking van de afspraken;
- info bij elke activiteit;
- noodsituaties en hulp aan personen in moeilijkheden (EHBO).

Wenk: Je kan heel veel problemen voorkomen door proactief te denken en te handelen: bv. het draaiboek goed lezen, checken of alles nog up to date is ...

Duiding: Het draaiboek kunnen de leerlingen zelf hebben samengesteld of ze werken vanuit een gekregen draaiboek.

LPD K2 De leerlingen gaan in dialoog over opportuniteiten en uitdagingen in het leven van een host op een (verre) bestemming.

Wenk: De volgende onderwerpen kunnen aan bod komen:

- logies, eigen vervoer;
- taakverdeling, dagindeling, seizoensgebondenheid, duur ... ;
- interculturele aspecten;
- contracten, verzekeringen, verloning, te behalen targets ... ;
- ...

Wenk: Je kan dit op meerdere momenten aan bod laten komen: bv. door een host uit te nodigen in de klas, een host te observeren tijdens een uitstap en ermee in dialoog te gaan, vanuit een stage ...



4.6 Onderzoekscompetentie

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 21 # De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met specifieke inhouden van dit leerplan.

Samenhang: I-II-III-GFL LPD 21, 22, 23, 27

Wenk: Dit leerplandoel kan worden gerealiseerd vanuit LPD 16 en in samenwerking met Toeristische geografie waar aan het SMD 'De leerlingen stellen een meerdaags toeristisch product samen' wordt gewerkt.

Wenk: Afhankelijk van de context kunnen een of meerdere fasen in de onderzoekscyclus zelfstandig of onder begeleiding gebeuren. Fasen in een onderzoekscyclus zoals oriëntatie, probleem(stelling) of onderzoeksvraag, onderzoeksmethode, gegevensverzameling, analyse, conclusie, rapportering.

Wenk: Leerplandoelen uit de krachtlijn "betekenisvol leren en kiezen" van het Gemeenschappelijk funderend leerplan bereiden voor op een onderzoekscyclus. Leerlingen leren zo vanaf het eerste jaar om doelgericht informatie op te zoeken in diverse bronnen, de informatie doelgericht te beoordelen en te verwerken op een kritische en systematische manier. Ook leren ze om cyclisch te reflecteren over hun eigen leerproces en dat doelgericht bij te sturen. In het Gemeenschappelijk funderend leerplan vind je suggesties om met die leerplandoelen aan de slag te gaan en een leerlijn op te bouwen waardoor leerlingen in de derde graad in staat zijn om een onderzoekscyclus te doorlopen.

5 Lexicon

Aanbod-/vraaggestuurd

De informatie die een host zal geven is afhankelijk van de situatie:

- Aanbodgestuurd: een vooraf voorbereide infosessie wordt gegeven waarin de host de informatie geeft die hij zelf, of zijn werkgever, belangrijk vindt, op de manier zoals hij dat het meest relevant vindt. De aanbodgerichte informatie is meestal groepsgericht. Vaak wordt een presentatie gehanteerd als hulpmiddel.
- Vraaggestuurd: de info wordt gegeven op een vraag van de bezoeker of klant. Dit is minder te voorzien: er kunnen altijd onverwachte vragen komen waarop de host moet anticiperen. Veelal komen echter dezelfde vragen terug. Een ervaren host kan zich hier dus eveneens goed op voorbereiden. De vraaggestuurde informatie op beurzen of op een bestemming is meestal individugericht.
- Vaak komen de beide gecombineerd aan bod.

Draaiboek

Een draaiboek is een algemene benaming voor een medium, dat aan een gebeurtenis (bv. dagtrip, evenement, beurs, feest...) refereert en waarin tot in detail beschreven staat wat er gebeuren moet, welke middelen daarvoor nodig zijn, alle praktische informatie die nodig is en wie welke taken heeft.

Host

De host adviseert en begeleidt bezoekers van beurzen en evenementen en faciliteert het verblijf op een toeristische bestemming, teneinde het bezoek te optimaliseren. De bestemming/verblijf kan zowel in het binnenland zijn als het buitenland (definitie BK Host).

Huisstijl

De huisstijl van een organisatie of bedrijf is de bewust gekozen wijze van presentatie naar buiten toe. In de enge definitie is een huisstijl de visuele identiteit van een organisatie (logo's, kleur, typografie, opmaak, bedrijfskledij ...). Ruimer gaat het ook over gedrag en communicatie.

Organisatiecultuur

Onder 'organisatiecultuur' van een bedrijf verstaan we de fundamentele waarden en normen van dat bedrijf die zelden expliciet gedefinieerd zijn, maar altijd tot uiting komen in de uitstraling van het bedrijf en het gedrag en de overtuiging van alle werknemers. Aspecten van organisatiecultuur zijn: vestimentaire code, sociale voordelen, organisatie van de werkplek en werkuren, managementstijl, vitaliteit van het bedrijf ...

Toerisme

We spreken van toerisme bij een tijdelijk verblijf, in een andere omgeving dan de normale woonomgeving, gedurende een langere periode en dit als ontspanning of voor zakelijke bedoelingen.

6 Basisuitrusting

Basisuitrusting verwijst naar de infrastructuur en het (didactisch) materiaal dat beschikbaar moet zijn voor de realisatie van de leerplandoelen.

Om de leerplandoelen te realiseren dient de school minimaal de hierna beschreven infrastructuur en materiële en didactische uitrusting ter beschikking te stellen die beantwoordt aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu. Specifieke benodigde infrastructuur of uitrusting hoeft niet noodzakelijk beschikbaar te zijn op de school. Beschikbaarheid op de werkplek of een andere externe locatie kan volstaan. We adviseren de school om de grootte van de klasgroep en de beschikbare infrastructuur en uitrusting op elkaar af te stemmen.

6.1 Infrastructuur

Een multifunctioneel lokaal waar de sfeer van de studierichting wordt uitgestraald en

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is
 - om communicatieve werkvormen te organiseren;
 - voor verschillende opstellingen: de herschikking van de tafels en stoelen moet snel en gemakkelijk kunnen verlopen;
 - met de mogelijkheid om verschillende onthaalsituaties te simuleren: een (mobiele) balie, hoge tafel(s);
 - om voldoende didactisch materiaal te kunnen opbergen.
- met een (draagbare) computer met webcam waarop de nodige software en audiovisueel materiaal kwaliteitsvol werkt en die met internet verbonden is;
- met de mogelijkheid om (bewegend) beeld kwaliteitsvol te projecteren; met presenter met laseraanwijzer. Eventueel mogelijkheid tot verduistering (afhankelijk van de lichtinval en projectieapparatuur);



- met de mogelijkheid om geluid kwaliteitsvol weer te geven; speaker voor bv. filmpjes, reportages, muziek, opnames van oefeningen;
- met de mogelijkheid om draadloos internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid; toegang tot (mobile) devices voor leerlingen;
- met prikborden, magneetborden en magneten, multifunctionele ophangmogelijkheden om de sfeer van 'toerisme' uit te stralen.

6.2 Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen

Het aanwezige materiaal is voldoende voor de grootte van de klasgroep.

- De leerlingen moeten kunnen beschikken over opzoekmogelijkheden:
 - voldoende computers (laptops, tablets ...) voor elke werkende leerling;
 - mogelijkheid tot printen. Voor grote en/of kleurenprints kan men terecht in de school.
- Microfoon om het toespreken van groepen in te oefenen.
- Software voor registratie, rapportering en reservatie.
- Mogelijkheid om verschillende onthaalsituaties te simuleren.
- Brochures, promotiemateriaal, decoratiemateriaal voor verschillende onthaalsituaties.
- Vakliteratuur voor de leraar en leerlingen ter beschikking, zowel op papier als digitaal.
- Voorbeelden van reis- en persoonlijke documenten en minimum één draaiboek.
- Kaarten om te situeren en routes uit te stippelen: lokaal en globaal, wegenkaarten, fiets- en wandelkaarten, GIS-viewers ...

6.3 Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken

Om de leerplandoelen te realiseren beschikt elke leerling minimaal over onderstaand materiaal. De school bespreekt in de schoolraad wie (de school of de leerling) voor dat materiaal zorgt. De school houdt daarbij uitdrukkelijk rekening met gelijke kansen voor alle leerlingen.

- Atlas (bij voorkeur dezelfde atlas als voor het vak Toeristische Geografie).
- Kantoormateriaal zoals bv. schaar, nietjesmachine, magneten, lijms stiften, kleefband, perforator ...

7 Glossarium

In het glossarium vind je synoniemen voor en toelichting bij een aantal handelingswerkwoorden die je terugvindt in leerplandoelen en (specifieke) minimumdoelen van verschillende graden.

Handelingswerkwoord	Synoniem	Toelichting
Analyseren		Verbanden zoeken tussen gegeven data en een (eigen) besluit trekken
Beargumenteren	Verklaren	Motiveren, uitleggen waarom
Beoordelen	Evalueren	Een gemotiveerd waardeoordeel geven
Berekenen	Berekeningen uitvoeren	
Berekeningen uitvoeren	Berekenen	
Beschrijven	Toelichten, uitleggen	

Betekenis geven aan	Interpreteren	
Een (...) cyclus doorlopen	Een (...) proces doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
Een (...) proces doorlopen	Een (...) cyclus doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
Evalueren	Beoordelen	
Gebruiken	Hanteren, inzetten, toepassen	
Hanteren	Gebruiken, inzetten, toepassen	
Identificeren		Benoemen; aangeven met woorden, beelden ...
Illustreeren		Beschrijven (toelichten, uitleggen) aan de hand van voorbeelden
In dialoog gaan over	In interactie gaan over	
In interactie gaan over	In dialoog gaan over	
Interpreteren	Betekenis geven aan	
Inzetten	Gebruiken, hanteren, toepassen	
Kritisch omgaan met	Kritisch gebruiken	
Kwantificeren		Beredeneren door gebruik te maken van verbanden, formules, vergelijkingen ...
Onderzoeken	Onderzoek voeren	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Onderzoek voeren	Onderzoeken	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Reflecteren over		Kritisch nadenken over en argumenten afwegen zoals in een dialoog, een gedachtewisseling, een paper
Testen	Toetsen	
Toelichten	Beschrijven, uitleggen	
Toepassen	Gebruiken, hanteren, inzetten	
Toetsen	Testen	
Uitleggen	Beschrijven, toelichten	
Verklaren	Beargumenteren	Motiveren, uitleggen waarom



8 Concordantie

8.1 Concordantietabel

De concordantietabel geeft duidelijk aan welke leerplandoelen de specifieke minimumdoelen of de doelen die leiden de beroepskwalificatie (BK) realiseren.

Leerplandoel	Specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar de beroepskwalificatie
1	BK 01
2	BK 03
3	BK 04
4	BK 01; BK a; BK d
5	BK 13; BK 14
6	BK 02
7	BK 06; BK f
8+	-
9	BK 05; BK b; BK g
10	BK b
11+	-
12	BK 01; BK 08
13	BK 10; BK j
14	BK 14; BK e
15	BK 07; BK h
16	SMD 15.05.03; BK 09; BK b; BK i
17	SMD 15.05.03; BK 09; BK e
18	BK 11; BK c; BK g
19	BK 12
20	BK 11; BK g
21	SMD 01.01.01

8.2 Specifieke minimumdoelen

- 01.01.01 De leerlingen doorlopen een onderzoekscyclus in samenhang met inhouden van minstens 1 wetenschapsdomein verbonden aan de studierichting.
- 15.05.03 De leerlingen stellen een meerdaags toeristisch product samen.

8.3 Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificatie

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.
5. De leerlingen ontvangen en informeren de bezoekers op beurzen en evenementen.
6. De leerlingen richten de onthaalruimte in.
7. De leerlingen lossen problemen ter plaatse op met inbegrip van klachten en noodsituaties.
8. De leerlingen adviseren de bezoekers/gasten over diensten/producten op beurzen, evenementen en op toeristische bestemmingen rekening houdend met de commerciële doelstelling van de organisatie.
9. De leerlingen stellen een pakket samen.
10. De leerlingen verkopen diensten/producten en innen betalingen.
11. De leerlingen begeleiden bezoekers/gasten op toeristische bestemmingen.
12. De leerlingen controleren reis- en persoonlijke documenten/gegevens.
13. De leerlingen registreren opvolg- en activiteitengegevens tijdens het verblijf op toeristische bestemmingen, op beurzen en evenementen, stellen rapporten op en geven de informatie door.
14. De leerlingen voeren administratieve opdrachten uit op beurzen, evenementen en toeristische bestemmingen met inbegrip van reservaties op toeristische bestemmingen.

Aanvullende onderliggende kennis

De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.

- a. Communicatietechnieken
- b. Kenmerken van toeristische producten
- c. Modaliteiten voor de in- en ontschepping van bezoekers/gasten
- d. Principes van klantvriendelijkheid
- e. Procedures voor toeristische of recreatieve reservaties op de bestemming
- f. Publiciteitstechnieken (keuze van media, dragers ...)
- g. Regels voor het onthaal
- h. Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- i. Typologie van bezoekers/gasten
- j. Verkooptechnieken



Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten	3
1.2	De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs	3
1.3	Ruimte voor leraren(teams) en scholen	4
1.4	Differentiatie	4
1.5	Opbouw van leerplannen.....	6
2	Situering	7
2.1	Samenhang met de tweede graad	7
2.2	Samenhang in de derde graad	7
2.2.1	Samenhang binnen de studierichting toerisme	7
2.2.2	Samenhang over de finaliteiten heen	7
2.2.3	Samenhang binnen het domein Taal en cultuur	7
2.3	Plaats in de lessentabel	7
3	Pedagogisch-didactische duiding	7
3.1	Toerisme en het vormingsconcept	7
3.2	Krachtlijnen	8
3.3	Opbouw	9
3.4	Leerlijnen.....	9
3.4.1	Samenhang met de tweede graad	9
3.4.2	Samenhang in de derde graad	9
3.5	Aandachtspunten	10
3.6	Leerplanpagina	11
4	Leerplandoelen	12
4.1	Generieke competenties.....	12
4.2	Onthaal en informatie	14
4.3	Commercieel en organisatorisch	14
4.4	Een pakket voor een uitstap samenstellen	17
4.5	Begeleiden.....	18
4.6	Onderzoekscompetentie.....	20
5	Lexicon	20
6	Basisuitrusting	21
6.1	Infrastructuur	21

6.2	Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen.....	22
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken.....	22
7	Glossarium.....	22
8	Concordantie	24
8.1	Concordantietabel.....	24
8.2	Specifieke minimumdoelen.....	25
8.3	Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificatie	25

ONTWERP