

Hotelreceptionist
7de leerjaar
VII-Hot

BRUSSEL

D/2025/13.758/046

Versie maart 2025

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 lessen ...).

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 of over structuuronderdelen heen. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren.

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 **belooftevol** 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**.
- 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, en 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 aanbrenge 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 (groepswork, 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 (voorbeeld, 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 o.a. de beginsituatie en de plaats in de lessentabel.

In de **pedagogisch-didactische duiding** komen o.a. inbedding in het vormingsconcept, de krachtlijnen, de opbouw en aandachtspunten 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, de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie of andere doelen die in regelgeving vastliggen. 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, de doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties of andere doelen die in regelgeving vastliggen. 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 wenk 'extra' bij een leerplandoel biedt leraren inspiratie om verder te gaan dan wat het leerplandoel minimaal vraagt.

De **basisuitrusting** geeft aan welke materiële uitrusting is vereist 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 zijn gerelateerd aan bepaalde minimumdoelen, specifieke minimumdoelen, doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties of andere doelen die in regelgeving vastliggen.

2 Situering

2.1 Beginsituatie

De volgende studierichting in de derde graad is een logische vooropleiding voor de studierichting Hotelreceptionist: Restaurant en keuken.

2.2 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op doelen die leiden naar de beroepskwalificatie Receptionist.

Het leerplan is gericht op 19 lessen en is bestemd voor de studierichting Hotelreceptionist. De duurtijd van die studierichting bedraagt twee semesters. Het geheel van de 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 Hotelreceptionist en het vormingsconcept

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

Levensbeschouwelijke vorming

Levensbeschouwelijke vorming geeft leerlingen de tijd en de ruimte om te zoeken naar wie ze zijn en wat ze zullen worden. Leerlingen maken voortdurend (ethische) keuzes. Vanuit de dialoog met de eigen leefwereld, de diverse samenleving en het christelijk geloof, geven leerlingen hun levensbeschouwelijke identiteit vorm. De zeven wegwijzers bieden hen daarbij inspiratie: uniciteit in verbondenheid, kwetsbaarheid en belofte, gastvrijheid, rechtvaardigheid, duurzaamheid, verbeelding en generositeit.

Technische vorming

De leerlingen passen technische vaardigheden toe bij het reserveren, in- en uitchecken, verwerken van gegevens ... Het betreft vaak administratieve vaardigheden zoals werken met documenten, kantoorsoftware en specifieke programma's. Daarnaast worden hotelreceptionisten ingezet voor heel wat neventaken zoals het aanvullen van voorraden, het klaarzetten van ruimtes en het serveren van welkomstdrank.

Sociale vorming

Dit vormt de kern van de opleiding. Leerlingen zetten sociale vaardigheden in bij de ontvangst en begeleiding van de gast gedurende het verblijf. De leerlingen zijn flexibel en kunnen onmiddellijk inspelen op een snel wijzigende situatie. Bovendien komen leerlingen in contact met een heel brede waaier van types van gasten.

Talige vorming

De leerlingen kunnen vlot in verschillende talen met de gast communiceren. Dat veronderstelt het veelvuldig inoefenen in verschillende situaties.

Generositeit en gastvrijheid

De horecasector is een heel diverse wereld: veelal komen verschillende leeftijden, talen en culturen samen. Leerlingen worden uitgedaagd om in die diversiteit genereus te zijn ten opzichte van de andere. Vanuit een gastvrije en inclusieve houding staat de leerling open voor een diversiteit van culturen en gewoonten. Via een correcte communicatie maakt de leerling verbinding met de gast.

Duurzaamheid



In de logiesverstrekking maakt duurzaamheid vaak deel uit van de totaalbeleving. Gasten zijn er meer en meer gevoelig voor en hotels integreren dat in hun missie en operationele werking. Leerlingen worden uitgedaagd om zuinig om te gaan met kostbare grondstoffen en energie met als doel middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten.

Uniciteit en verbondenheid

Een goede samenwerking vertrekt vanuit een sterke identiteit en sociale betrokkenheid. Leerlingen in de horeca worden extra gevormd op het vlak van sociale vaardigheden zodat ze kunnen samenwerken binnen een team en kunnen inspelen op de wensen van de gasten. Daarnaast worden leerlingen aangemoedigd om authentiek te zijn en zich niet te laten beïnvloeden.

Verbeelding

In horeca is beleving een belangrijk gegeven. Om zich te kunnen inleven in de behoeften van gasten is het van belang dat leerlingen verbeeldend of creatief denken en handelen zodat gasten worden verrast en verwend.

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

3.2 Krachtlijnen

Zinrijk en geïnspireerd

Leerlingen ontwikkelen een eigen kijk op mens, wereld en samenleving vanuit een levensbeschouwelijke inspiratie. Ze worden gevoelig voor wat betekenisvol is. Ze reflecteren over wat in hun eigen leven goed en minder goed loopt. Ze herkennen in concrete of beroepsgerichte ervaringen motieven en argumenten die hen uitnodigen en stimuleren om moreel te handelen. Ze leren openstaan voor de diepere dimensies van het leven en leren. Ze staan ook open voor levensbeschouwelijke keuzes van anderen en gaan daarover in dialoog.

Overkoepelende vaardigheden

Het betreft het toelichten van nieuwe trends, het volgen van procedures, kwaliteitsbewust handelen en communicatie binnen het team.

Vaktechnisch handelen

De leerlingen worden vaardig in het registreren van reservaties, opvolgen van bezetting, in- en uitchecken, kassabeheer en het uitvoeren van meer algemene administratieve werkzaamheden. Daarnaast helpen leerlingen bij het voorbereiden van de ontbijtdienst.

Gastvrij handelen

Alle taken van de hotelreceptionist vertrekken vanuit gastvrij handelen. Dat omhelst informeren, communiceren en behandelen van klachten vanuit een gastvriendelijke en integere houding.

Economisch en duurzaam handelen

De leerlingen passen de verschillende principes van duurzaam handelen toe tijdens het uitvoeren van de verschillende activiteiten van de hotelreceptionist.

Voedselveilig en arbeidsveilig handelen

De leerlingen hebben aandacht voor verschillende aspecten van veiligheid: voedselveiligheid, hygiëne, arbeidsveiligheid maar evenzeer de veiligheid van de gast.

3.3 Opbouw

Het leerplan is ingedeeld volgens de hierboven vermelde krachtlijnen.

Dit leerplan biedt de ruimte om zelf keuzes te maken in het clusteren van doelen en zo tot dwarsverbanden te komen. Het is niet de bedoeling om de doelen in chronologische volgorde af te werken. Maak daarover afspraken binnen de vakgroep zodat er een horizontale en verticale afstemming is.

3.4 Beginsituatie

Vanuit de logische vooropleiding (Restaurant en keuken) zijn de volgende leerplanitems in de derde graad al verworven:

- gastvriendelijk handelen;
- duurzaam omgaan met productiemiddelen;
- voedselveilig en ergonomisch handelen.

Voor leerlingen uit andere vooropleidingen geldt dat die inhoud extra aandacht vergen.

3.5 Aandachtspunten

Functie-inhoud van de hotelreceptionist

Een hotelreceptionist kan worden tewerkgesteld in een brede waaier van bedrijfstypen. Door leerlingen te laten kennismaken met die diversiteit bied je hen extra kansen om de sector te verkennen.

Een hotel is niet alleen een overnachtingsgelegenheid maar biedt ook andere nevenactiviteiten zoals restaurant, bar, ontspanning, vergaderfaciliteiten (MICE: Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) ...

De diversiteit van types logiesverstrekking, bedrijfsgrootte, doelgroep ... zorgt ervoor dat het takenpakket van de hotelreceptionist heel verschillend kan zijn.

Niettemin zijn onderstaande vaardigheden cruciaal voor een hotelreceptionist:

- integere, gastvrije en inclusieve houding;
- correct voorkomen en correcte houding: de hotelreceptionist is vaak de eerste contactpersoon
- talenkennis en open houding ten opzichte van verschillende nationaliteiten en sociale en culturele gewoontes;
- flexibel omgaan met wisselende situaties, werken in shifts;
- werken in (vaak hiërarchisch) teamverband (leerlingen werken binnen het team van het receptiepersoneel maar eveneens samen met alle verschillende diensten van het hotel, bv. room-service, gouvernante, medewerker kamerdienst ...);
- administratief vaardig zijn en gepast omgaan met software.

Om die vaardigheden onder de knie te hebben moeten de leerlingen ze veelvuldig kunnen oefenen in reële situaties. Daarnaast is het belangrijk om concrete situaties te kaderen in een breder perspectief.

Samenhang technische en praktische vorming

Het leerplan bestaat uit leerplandoelen waarin kennis, inzichten, vaardigheden al dan niet samen aan bod komen. Technische vorming en praktische vorming gaan hand in hand en spelen op elkaar in. Zo kunnen kenniselementen aan bod komen in de praktijk, maar ook bepaalde vaardigheden in de technische vorming worden ingeoefend. Een goede afstemming tussen de betrokken leraren is dus noodzakelijk.



Communicatieve vaardigheden

Bij het werken in team en in contact met gasten is functionele communicatie een belangrijke vaardigheid. In de vakken Frans, Engels en een bijkomende vreemde taal ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Het is aan te bevelen om te overleggen met de taalleraren over het aanleren van taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan het 7de leerjaar Hotelreceptionist.

Werkplekieren

Verskillende 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, praktijklessen op verplaatsing, 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.

Complementaire leerplannen

Voor het zevende leerjaar zijn complementaire leerplannen ontwikkeld zoals Communicatie en interactie, Maatschappelijke oriëntatie en Ondernemerschap. Voor de vorming van leerlingen kan het een meerwaarde zijn om bij de realisatie van leerplandoelen uit dit leerplan de link te leggen met een of meer aspecten uit de complementaire leerplannen waarvoor de school al dan niet heeft gekozen.

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 Zinrijk en geïnspireerd

LPD 1 + De leerlingen reflecteren over ethische keuzes.

Wenk: Je kan aandacht hebben voor ethische keuzes die voortvloeien uit de [deontologie](#) of plichtenleer. Vanuit casussen reflecteer je met leerlingen over deontologische principes eigen aan het beroep van hotelreceptionist zoals integer handelen, discretie, privacy, op ethische wijze omgaan met informatie over de gast, vertrouwen en veiligheid, het respecteren van de professionele gedragscode binnen de organisatie, hoe omgaan met normoverschrijdend gedrag of het opbouwen van een professionele relatie met collega's. Wanneer leerlingen inzicht hebben in verschillende principes kan je hen in

gesimuleerde of concrete situaties ethische keuzes laten duiden.

Wenk: Je kan met je leerlingen een klasdiscussie voeren vanuit een aangebrachte casus of naar aanleiding van een ervaring tijdens werkplekleren. Je kan, bv. in samenspraak met de leraar Godsdienst (derde graad), leerlingen kaders of modellen aanreiken om te reflecteren over morele of ethische vragen. Ze bieden leerlingen taal om ethische keuzes te bespreken.

Wenk: Je kan aan de hand van voorbeelden uit de actualiteit moeilijke of meer complexe situaties die leiden tot ethische vragen en keuzes bespreken. Naast beroepsgelateerde onderwerpen kunnen ook meer maatschappelijke onderwerpen ter sprake komen zoals pesten op het werk, gender en herkomst, sociale wetgeving en zwartwerk, ethisch ondernemen of voeding en ethiek. Je kan die onderwerpen in verband brengen met het leerplandoel met betrekking tot werken in team (LPD 5).

LPD 2 + De leerlingen dialogeren open en constructief over levensbeschouwing, inspiratie of zingeving.

Duiding: Je kan met leerlingen in gesprek gaan over zingeving of levensbeschouwing. Wanneer je met leerlingen in dialoog gaat over zingeving, bespreek je ervaringen die betekenis of zin geven aan je leven of je bestaan. Zingeving betekent het zoeken naar de zin, de richting of het doel van het leven of van grote ervaringen, gebeurtenissen in het leven.

Duiding: Je kan met leerlingen reflecteren en in dialoog gaan over inspiratie. Inspiratie komt van het Latijnse woord 'inspirare' dat letterlijk 'inademen' of 'inblazen' van een ziel of 'geest' betekent. Waar iemand zijn inspiratie, innerlijke kracht, bezieling, enthousiasme, gedrevenheid of 'vuur' uithaalt is heel persoonlijk. Dat kan zijn uit natuur, muziek, kunst, literatuur, sport, religie, maar ook een mens of een gebeurtenis kan dienen als bron van inspiratie.

Duiding: Wanneer mensen een soort Grote houvast of een overkoepelende visie op het leven en op wat het leven zin geeft delen, dan spreek je over een levensbeschouwing. Levensbeschouwingen geven een antwoord op vragen over de oorsprong van het universum en de mens, delen opvattingen over de mens (mensbeeld) en bepalen vanuit een visie op moraal en ethiek (wat is goed en kwaad) het dagelijks handelen. In religieuze levensbeschouwingen of godsdiensten staat het bestaan van een of meerdere goden centraal en de antwoorden die daaruit voortvloeien. Seculiere levensbeschouwingen, zoals het humanisme, vertrekken vanuit de mens om zin en vorm aan het leven te geven.

Wenk: Je kan met leerlingen in dialoog gaan aan de hand van een aantal algemene vragen die hen als professionele beroepsbeoefenaar kunnen beroeren zoals:

- wat inspireert je om voor dit beroep of voor deze opleiding te kiezen?
- wat versta je onder levenskwaliteit en waar ligt voor jou de balans tussen levenskwaliteit en werk?
- wat geeft jou energie?
- wat is je persoonlijke identiteit en hoe verhoudt die zich tot je professionele identiteit en de [institutionele identiteit](#) of [organisatiecultuur](#) van het bedrijf (LPD 4)?
- hoe ga je om met stress?



- hoe kunnen mensen hoop vinden in situaties van kwetsbaarheid, bv. confrontatie met de ziekte van een collega, een overlijden van een vaste gast ...? Hoe kunnen de christelijke visie en andere levensbeschouwelijke visies je hierbij helpen?

Wenk: Je kan gebeurtenissen en ervaringen tijdens werkplekleren aangrijpen om met dit leerplandoel aan de slag te gaan. Je kan een ondernemer laten getuigen over zijn visie en inspiratie.

Wenk: In functie van het omgaan met diversiteit op de werkvloer kan je leerlingen constructief kritisch laten reflecteren over eigen en andere levensbeschouwingen (LPD 12).

4.2 Overkoepelende vaardigheden

Doelen die leiden naar BK

LPD 3 De leerlingen lichten nieuwe trends en technologieën toe.

Wenk: De leerlingen worden aangemoedigd om hun vakkennis te ontwikkelen en op de hoogte te blijven van evoluties in het vakgebied. Je kan hen laten kennismaken met specifieke websites, vaktijdschriften, zich laten abonneren op nieuwsbrieven of sociale media-kanalen, podcasts ... en hen kritisch laten omgaan met informatie. Je kan met de klas een eigen kanaal aanmaken en om nieuwe trends en producten te posten.

Wenk: Je kan nieuwe trends en producten verkennen door deze te (laten) demonstreren (gastdocent, bedrijfsbezoek, bezoek aan een vakbeurs, studiereis ...).

Wenk: De leerlingen kunnen aan de hand van een opdracht een nieuwe trend of product voorstellen voor de medeleerlingen en - indien haalbaar – laten uitvoeren tijdens de praktijk.

Wenk: Nieuwe trends en technologieën: online reservaties en check-in, software om reservaties en gastenrekeningen te beheren, streamingdiensten, internetvoorzieningen en domotica, nieuwe trends bij het inrichten van hotelkamers ...

LPD 4 De leerlingen handelen volgens procedures en organisatiecultuur en handelen kwaliteitsbewust.

Wenk: Je kan aan de hand van een werkplaatsreglement (school) of arbeidsreglement (werkplekleren) de voorgeschreven procedures en huisregels bespreken, het belang ervan benadrukken en samen met de leerlingen klasafspraken opstellen.

Wenk: Er is een verschil tussen de school en de werkplekken met betrekking tot organisatiecultuur. Het is belangrijk om daar aandacht aan te besteden (b.v. verzorgd voorkomen en bedrijfskledij van bepaalde functies t.o.v. de uitstraling van het bedrijf, afspraken i.v.m. haartooi en tatoeages, regels op vlak van roken, gsm-gebruik, middelengebruik, sociale media ...).

Wenk: De leerlingen zijn zich bewust van het belang van kwaliteit en kwaliteitsnormen (bv. ISO-normen, PDCA-cyclus). Je kan de leerlingen laten nagaan hoe

werkplekken reviews en mondelinge feedback van de gasten inzetten om de kwaliteit te verbeteren.

Wenk: Je kan de procedure bespreken die je als werknemer volgt bij gasten onder invloed en dat in verband brengen met de veiligheid van de gast (samenhang LPD 15).

LPD 5 De leerlingen communiceren respectvol en werken efficiënt samen binnen het team.

Wenk: Criteria voor respectvol en efficiënt samenwerken: zich flexibel aanpassen aan een veranderend team of werkschema, hulp of advies vragen, feedback opvolgen, respect tonen voor collega's (zich verplaatsen in de positie of functie van de collega), gepast reageren (hulp bieden, afstand houden, relativeren), correct handelen in stresssituaties ...

Wenk: Je kan leerlingen ook vertrouwd maken met hulpmiddelen zoals generatieve AI, vertaalsoftware of apps om functionele communicatieve vaardigheden in een andere taal te ondersteunen. Aan de hand van opnames van instructiemomenten of teambesprekingen kan je communicatietechnieken analyseren en goede praktijken benadrukken.

Wenk: Je kan de verschillende communicatiemiddelen bespreken (bv. telefoon, intern communicatiesysteem, app ...) waarmee de verschillende diensten in een hotel worden geïnformeerd over de kamerbezetting, de wensen van de gast, technische defecten ... Je kan aandacht besteden aan het maken van afspraken met personeelsleden van andere diensten zodat een goede dienstverlening wordt verzekerd.

Wenk: Reflectievragen om leerlingen te doen nadenken over hun rol als leidinggevende:

- is de opdracht voor mezelf duidelijk?
- geef ik zelf het goede voorbeeld?
- begrijpen de medewerkers de opdracht? Is de instructie duidelijk?
- hoe kan ik medewerkers motiveren en enthousiasmeren?
- hoe geef ik feedback en zorg ik ervoor dat de medewerker zijn gedrag bijstuurt? Is er voldoende vertrouwen en ruimte voor feedback?
- hoe kan ik zorgen voor een goede teamgeest en werksfeer?

Wenk: Je kan aan de hand van een teamoverleg een peerevaluatie houden: wat ging goed? Wat kon beter? Je kan de leerling die verantwoordelijk was dit laten voorbereiden en modereren.

4.3 Vaktechnisch handelen

Doelen die leiden naar BK

LPD 6 De leerlingen registreren reservaties en volgen de bezetting op.

Wenk: Je kan aan de hand van demosoftware een reservatieprocedure verkennen.

Wenk: Je kan aan de hand van een reservatiesysteem leerlingen vertrouwd maken met het opvolgen van de bezetting van de kamers, het maken, wijzigen of annuleren van een reservering, het zoeken naar alternatieven voor overboekingen waarbij



leerlingen rekening houden met kortingen of promoties.

Wenk: Je kan dat ook toepassen op het reserveren en opvolgen van de bezetting van seminarieruimtes en zalen.

Wenk: Je kan een overzicht geven van de belangrijkste reservatiesoftware en de voor- en nadelen van een eigen reservatiesoftware duiden.

Wenk: Je kan een gastspreker of via een bedrijfsbezoek de reservatieprocedure en de software van het hotel laten voorstellen.

Wenk: Je kan wijzen op het belang van een efficiënte communicatie m.b.t. bevestiging, wijziging, annulatie van reservering.

LPD 7 De leerlingen passen procedures toe bij het in- en uitchecken.

Wenk: Je kan vertrekken van een concreet voorbeeld van procedure en de verschillende stappen bij het in- en uitchecken overlopen.
Je kan die procedure dan vergelijken met andere, meer specifieke procedures of voorbeelden laten geven door de leerlingen vanuit het werkplekleren.

Wenk: Je kan aandacht besteden aan het gastvriendelijk handelen bij het afhandelen van de formaliteiten (LPD 12). Gasten ervaren in- en uitcheck vaak als tijdrovend en overbodig. Je kan hen tijdens het inchecken informeren over de diensten van het hotel en verkooptechnieken toepassen (LPD 11).

Wenk: Naast de administratie van de reservering zal je ook aandacht besteden aan het inboeken van kosten op rekening, in rekening brengen van promoties (bij reserveren) of prijsafspraken zodat de betaling correct verloopt (LPD 9).

Wenk: Naast het gebruik van specifieke software voor front-office (LPD 7) kan je leerlingen ook vertrouwd maken met kantoorsoftware om documenten aan te maken en te ordenen.

Wenk: Je kan de procedure en de voorbereiding bij een groepsreservering en -check in bespreken (bv. aanmaken van een *rooming list*).

LPD 8 De leerlingen voeren algemene administratieve taken en auditwerkzaamheden uit en zorgen voor een efficiënte werkorganisatie.

★ Voorraadbeheer

Wenk: Je kan wijzen op het belang van een goede voorbereiding en aandacht besteden aan het bedrijfsklaar maken van de receptie bij aanvang van de dienst.

Wenk: Je kan aan de hand van een *reception checklist* de verschillende administratieve taken overlopen en door de leerling laten uitvoeren.

Denk bv. aan:

- toewijzen van kamernummers;
- opmaak lijst van *arrivals*, *check-ins*, *check-outs*, statuslijst kamers, planning *housekeeping*;
- aanmaken van *key cards*;
- beheer van de voorraad kantoomateriaal, bar, (verbruiks)artikelen en andere;
- ordenen van de ontvangstbalie;

- samenstellen van infopakketten;
- registratie en archivering van gegevens;
- instellen van de wekdienst;
- opvolgen en verwerken van mailverkeer;
- verwerken en verdelen van post (pakjes);
- ...

Wenk: In bepaalde gevallen zal de receptionist ook taken vervullen m.b.t. de *auditing*, boekhouding of *forecasting*. Je kan bv. denken aan:

- controleren en opmaken van facturen;
- bewaren en verzamelen van gegevens voor de aanmaak van statistieken;
- boeken van dagontvangsten;
- boeken van onkosten op gastenrekening;
- ...

LPD 9 De leerlingen voeren kassaverrichtingen uit en controleren de kassa.

Wenk: Je kan aan de hand van simulatie-oefeningen leerlingen vertrouwd maken met de activiteiten van een kassier in de front-office:

- controleren van de betalingsmiddelen;
- verwerken van betalingen (*cash*, bankkaart, kredietkaart, *guest ledger*);
- afleveren van betalingsbewijs of factuur;
- wisselen van vreemde valuta of doorverwijzen naar een financiële instelling in de buurt;
- verwerken van kassaverrichtingen;
- registreren van omzet;
- opstellen van kasrapporten opstellen;
- controle en overdracht van kassa;
- ...

Wenk: Je kan de leerlingen inschakelen tijdens de dienst in het didactisch restaurant van de school: ontvangen van gasten, bijhouden van reservaties, opmaak van rekening en uitvoeren van kassaverrichtingen ...

LPD 10 De leerlingen bereiden de ontbijtdienst voor.

Wenk: Je kan de verschillende soorten ontbijten bespreken met de leerlingen.

Wenk: Een hotelreceptionist heeft vaak de taak om het ontbijtbuffet klaar te zetten, voorraden aan te vullen en de administratie te voeren (bv verzamelen van de ontbijtkeuzes van de hotelgasten, bestelling van broodjes voor de bakker ...). Je kan die taken bespreken of eventueel effectief een ontbijtdienst uitvoeren op school zodat leerlingen ze kunnen inoefenen.

Wenk: Je kan met de leerlingen een hotel bezoeken en starten met een ontbijt.

Wenk: Je kan dit leerplandoel in samenhang zien met LPD 14 (voedselveiligheid).

LPD K 1 De leerlingen maken gemeenschappelijke ruimtes gebruiksklaar voor diverse activiteiten.



Wenk: Je kan denken aan het in orde houden van de lobby, het klaarzetten (mise en place) van een vergaderzaal, het controleren van de werking van de aanwezige toestellen en uitrusting.

Wenk: Je kan met de leerlingen verschillende (vergader)opstellingen bespreken. Leerlingen leren een stappenplan (*function sheet*) volgen en een grondplan lezen.

Wenk: Je kan de leerlingen enkele eenvoudige technieken aanreiken om planten te verzorgen, bloemstukken te schikken ...

4.4 Gastvrij handelen

Doelen die leiden naar BK

LPD 11 De leerlingen informeren gasten over infrastructuur en diensten van het bedrijf, reserveringsprocedure, beantwoorden vragen van gasten en behandelen klachten.

- ★ Culturele, sportieve en toeristische informatie
Verkooptechnieken

Duiding: Bij dit leerplandoel ligt de klemtoon op de communicatie met de gast maar je kan het in samenhang zien met communicatie in teamverband (LPD 5).

Wenk: Je kan aan de hand van rollenspelen en casussen leerlingen laten oefenen in het informeren van gasten.

Je kan vertrekken vanuit de verschillende diensten van het hotel maar dat ook uitbreiden naar culturele, sportieve en toeristische informatie m.b.t. de locatie waar het hotel gelegen is.

Naast het informeren kan je ook leerlingen vaardig maken in het boeken van activiteiten voor de gast.

Wenk: Je kan de beleving versterken door in te zetten op verhalen (storytelling). Leerlingen oefenen in het formuleren van een strategisch verhaal.

Wenk: Je kan aandachtspunten bespreken bij de communicatie via telefoon (telefoon dienst) en schriftelijke communicatie (bv. opvolgen mailverkeer).

Wenk: Je kan communicatie via mail, websites en professionele sociale mediakanalen bespreken: hoe reageren en opvolgen van mails, hoe reageren op reviews, het schrijven van een wervende tekst ...

Wenk: Om de hotelgast te informeren dient de receptionist voldoende op de hoogte te zijn van de werking van toestellen die ter beschikking zijn van de gast.

Je kan dat aan de hand van een opdracht door de leerlingen laten toelichten. Je kan ook denken aan de te ondernemen acties bij het disfunctioneren van toestellen.

Wenk: Je kan het belang van verkooptechnieken beklemtonen bij het informeren van gasten (bv. promotie speciale aanbiedingen, upgrade, *early check in*, ontbijt, dinner in het restaurant, verkoop of verhuur van artikelen ...).

Wenk: Je kan dit leerplandoel zien in samenhang met leerplandoelen moderne vreemde talen (functionele communicatieve vaardigheden in Frans, Engels en een moderne vreemde taal naar keuze) en afspraken maken met de betrokken collega's.

Je kan leerlingen ook vertrouwd maken met hulpmiddelen zoals generatieve AI, vertaalsoftware en apps die functionele communicatieve vaardigheden in een andere taal kunnen ondersteunen.

Wenk: Aandachtspunten bij het behandelen van klachten (oorzaak onderzoeken, eigen emoties onder controle houden, procedures volgen, klachten registreren, oplossingen voorstellen ...) kan je bespreken en inoefenen via een rollenspel.

Wenk: Je kan leerlingen daadwerkelijk een kamerdienst laten uitvoeren (bv. kamer poetsen, bedden opmaken, controle van de kamer ...) zodat leerlingen vertrouwd worden met de infrastructuur en toestellen en inzicht krijgen in de activiteiten van de kamerdienst.

LPD 12 De leerlingen verwelkomen gasten, handelen gastvriendelijk en integer, houden rekening met interculturele gebruiken en etiquette en nemen gepast afscheid.

★ Onthaal en begeleiding van gasten tijdens de nacht

Wenk: Oefen met de leerlingen in het gastvrij handelen tijdens elk contact met de gast waarbij ze op een vriendelijke en discrete manier hulp bieden waar nodig, empathie tonen, flexibel omgaan met gewijzigde situaties ...

Wenk: Beklemtoon het belang van oogcontact en alert of nauwgezet opvolgen zodat een kwaliteitsvolle dienst is verzekerd.

Wenk: Je kan de basisregels van etiquette en voorkomendheid leren toepassen.

Wenk: Je kan aan de hand van een service blauwdruk of *customer journey* de beleving van de gast visualiseren en zo de dienstverlening verbeteren.

Wenk: Aan de hand van *persona's* kan je leerlingen doen nadenken over een aangepaste dienstverlening per doelgroep en interculturele gebruiken nauwkeurig omschrijven. Een gastentevredenheidsonderzoek kan daartoe bijdragen.

Wenk: In samenhang met gastvriendelijk handelen kan je het integer handelen bespreken: respecteren van de privacy van de gast, ethisch omgaan met informatie over de gast en toepassen van een deontologische code vastgelegd door de werkgever.

Wenk: Je kan specifieke aandachtspunten en procedures bespreken tijdens de ontvangst en de begeleiding van gasten tijdens de nachtshift.

4.5 Economisch en duurzaam handelen

Doelen die leiden naar BK

LPD 13 De leerlingen gaan economisch en duurzaam om met productiemiddelen.

3de graad: III-Reke-a LPD 26

Wenk: Je kan duurzaamheid in een breed perspectief plaatsen door kritisch om te gaan met de verschillende productiemiddelen: grondstoffen, hulpstoffen, energie, water, materiaal, toestellen, infrastructuur, arbeid.

Voorbeelden:



- selectie van duurzaam geproduceerde materialen (lokaal, korte keten, ecologisch, met zo weinig mogelijk verpakking, navulverpakking ...), correct aankopen en portioneren van onderhoudsproducten, *guest supplies* ...;
- economisch (rendementsbewust) verwerken van grond- en hulpstoffen tijdens de ontbijtdienst: zorgzaam omgaan, vermijden van verspilling, verwerken van overschotten;
- het streven naar een *paperless* kantooromgeving;
- energiezuinig gebruiken van toestellen, zorg dragen voor materiaal, kledij ...;
- efficiënte arbeidsorganisatie;
- afval sorteren volgens richtlijnen.

Wenk: Je kan met de leerlingen onderzoeken hoe werkplekken omgaan met duurzaamheid:

- is duurzaamheid opgenomen in de missie en visie van het bedrijf?
- hoe zetten hotels gasten aan tot duurzaamheid?
- in welke mate wordt dat toegepast in de verschillende bedrijfsprocessen?
- hoe wordt dat gecommuniceerd naar de gast?
- welke acties kan een bedrijf ondernemen in functie van duurzaamheid?

LPD K 2 De leerlingen motiveren de prijszetting van een overnachting.

Wenk: Je kan starten met het in kaart brengen van de kosten die verbonden zijn aan het verblijf van de gast in een hotel zodat de leerlingen een inzicht krijgen in de kostenstructuur.

Wenk: Je kan de elementen bespreken die bepalend zijn voor de kamerprijs (aanbod, concurrentie, vraag, doelgroep ...) en aan de hand van concrete voorbeelden de belangrijkste prijsstrategieën en verkoopkanalen in de hotelsector illustreren.

Wenk: Je kan dit leerplandoel koppelen aan *yield* en *revenue management* en begrippen zoals bezettingsgraad, *rack rate*, *negotiated rate*, *average room rate*, *RevPAR* ... verklaren.

Wenk: Dit leerplandoel biedt kansen om functionele rekenvaardigheden en digitale competenties in te zetten (bv. een rekenblad met al dan niet vooraf ingestelde formules).

Wenk: Je kan met de leerlingen een offerte voor een verblijf of een arrangement opstellen en bijhorende annuleringskosten berekenen.

4.6 Voedselveilig en arbeidsveilig handelen

Doelen die leiden naar BK

LPD 14 De leerlingen handelen volgens de principes van voedselveiligheid, hygiëne en ergonomie en informeren gasten over allergenen.

3de graad: III-Reke-a LPD 30

Wenk: De leerlingen passen de voorschriften van persoonlijke hygiëne en arbeidskledij toe. Ze sorteren en verwijderen afval, herbruikbare verpakking, leeggoed ...

volgens de afspraken binnen school of werkplek.

Wenk: Bij het uitvoeren van de ontbijtdienst is voedselveiligheid een belangrijk aandachtspunt.
Je kan gebruik maken van een stappenplan, het reinigingsplan en de richtlijnen zoals die opgenomen zijn in de HACCP-procedure van de school en van specifieke software om de voedselveiligheid te monitoren.
Daarnaast kan je leerlingen laten kennismaken met de autocontroleleiders, selecteren welke van toepassing is en de specifieke HACCP-verplichtingen overlopen.
Je kan het nut en de rol van het FAVV bespreken en gebruik maken van de documenten en schema's die ze hebben ontwikkeld voor horeca.
Je kan de verschillende allergenen en de te volgen procedure bespreken.

Wenk: Je kan aan de hand van een werkpostfiche de mogelijke gezondheidsrisico's die verbonden zijn aan de functie van receptionist (langdurig recht staan, werken met beeldschermen) en het belang van ergonomie benadrukken.
Je kan in dat verband de belangrijkste aspecten bij de regelgeving rond preventie en veiligheid op het werk bespreken:

- welzijn (psychosociale belasting);
- veiligheid (gebruik van persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen);
- preventie (taak van de preventieadviseur).

LPD 15 De leerlingen assisteren bij de veiligheid van gasten en gebouwen.

★ EHBO

Noodprocedures

Wenk: Je kan een overzicht geven van de belangrijkste veiligheidsrisico's in een hotel en bespreken wat mogelijke acties kunnen zijn. We denken aan noodprocedures m.b.t. brandveiligheid, voedselveiligheid, verkeersveiligheid, hygiëne en gezondheidsrisico's (bv. legionella), inbraak en diefstal, persoonlijke veiligheid ... De leerling kan de voornaamste EHBO-handelingen uitvoeren conform de afspraken binnen het bedrijf.
Je kan leerlingen enkele basisprincipes bijbrengen bij het reageren op agressief gedrag.

Wenk: Je kan duiden op de controlefunctie van de receptie: controle op in- en uitgaande personen, monitoring van (brand)veiligheid (branddetectie, camerabewaking) en goede werking van de voorzieningen (verluchting, verlichting, verwarming ...).

Wenk: Je kan de veiligheidsrisico's bespreken bij het omgaan met de gasten tijdens de nachtshift. Je kan hiervoor ook verwijzen naar het samenwerken met een veiligheidsfirma.

Wenk: Je kan de verschillende actieplannen bespreken die een hotel onderneemt m.b.t. preventie van risico's.

5 Lexicon

Customer journey



De customer journey is een weergave van wat de klant doet en ervaart tijdens het oriënteren, kopen en gebruiken van een product of dienst.

Deontologie

Deontologie is de leer van de plichten van een beroep. Daaronder vallen bv. beroepsgeheim en privacy, zorgvuldigheid bij handelen en advies, informatieplicht, zwijgplicht en zwijgrecht. Beroepsethiek is ruimer dan deontologie. Soms kan een bepaald handelen weliswaar deontologisch correct zijn maar toch aanleiding geven tot het in vraag stellen van de integriteit van de rechtsbeoefenaar.

Function sheet

Een function sheet of organisatieformulier is een overzicht van alle afspraken die worden vastgelegd bij de organisatie van een event. Het bevat bv. het menu en de dranken, een uurschema, de opstelling van de zaal ... Op basis van dat formulier kan het personeel het event voorbereiden en uitvoeren.

Institutionele identiteit

De institutionele identiteit is de identiteit van de instelling waar je bent tewerkgesteld. Die identiteit komt tot uiting in de organisatiecultuur.

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 ...

PDCA-cyclus

De PDCA cyclus is een manier om continu te verbeteren aan de hand van een vaste structuur. De vier letters van de PDCA-cyclus staan voor de vier fases die doorlopen worden: Plan, Do, Check, Act.

Persona

Een persona is een karakterisering van een bepaald type bezoeker of klant.

6 Basisuitrusting

Basisuitrusting verwijst naar de infrastructuur en het (didactisch) materiaal die beschikbaar moeten 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 leslokaal

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is om communicatieve werkvormen te organiseren;
- met een (draagbare) computer 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 de mogelijkheid om geluid kwaliteitsvol weer te geven;
- met de mogelijkheid om draadloos internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid.

Toegang tot (mobile) devices voor leerlingen.

6.2 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.

- Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen in functie van het gebruik van arbeidsmiddelen, conform de voorschriften.

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	Vebanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Onderzoek voeren	Onderzoeken	Vebanden 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 doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties (BK) realiseren.

Leerplandoel	doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties
1 +	-
2 +	-
3	BK i
4	BK 1; BK 2
5	BK 1
6	BK 6
7	BK 7; BK 9
8	BK 11; BK 13; BK g; BK n

9	BK 10
10	BK 13
11	BK 5; BK 8; BK b; BK h; BK l
12	BK 7; BK 9; BK 12; BK k
13	BK 3
14	BK 4; BK a; BK e; BK m
15	BK 4; BK 14; BK c; BK j

8.2 Doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties

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 informeren gasten over diensten van de organisatie en reservatieprocedure.
6. De leerlingen registreren reservaties en volgen de bezetting op (zoals bij kamers, appartementen, bungalows, seminarieruimtes en andere verblijfsaccommodatie).
7. De leerlingen verwelkomen gasten en passen procedures toe bij het inchecken.
8. De leerlingen beantwoorden vragen van gasten en behandelen klachten.
9. De leerlingen passen procedures toe bij het uitchecken en nemen gepast afscheid van gasten.
10. De leerlingen voeren kassaverrichtingen uit en controleren de kassa.
11. De leerlingen voeren algemene administratieve taken en auditwerkzaamheden uit.
12. De leerlingen assisteren bij onthaal en begeleiding van de gasten tijdens de nacht.
13. De leerlingen bereiden ochtendactiviteiten voor.
14. De leerlingen assisteren bij de veiligheid van gasten en gebouwen.

Aanvullende onderliggende kennis

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

- a. Allergenen
- b. Culturele, sportieve en toeristische informatie
- c. EHBO
- e. Ergonomie
- g. Hotelorganisatie: efficiënte werkorganisatie
- h. Infrastructuur, toestellen en materialen
- i. Nieuwe trends en technologieën
- j. Noodprocedures
- k. Principes van gastvriendelijkheid, interculturele gebruiken, etiquette en integer handelen
- l. Verkooptechnieken
- m. Voedselveiligheids-, milieu- en kwaliteitsvoorschriften
- n. Voorraadbeheer



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	6
2.1	Beginsituatie	6
2.2	Plaats in de lessentabel.....	7
3	Pedagogisch-didactische duiding	7
3.1	Hotelreceptionist en het vormingsconcept	7
3.2	Krachtlijnen	8
3.3	Opbouw.....	9
3.4	Beginsituatie	9
3.5	Aandachtspunten.....	9
3.6	Leerplanpagina.....	10
4	Leerplandoelen	10
4.1	Zinrijk en geïnspireerd	10
4.2	Overkoepelende vaardigheden.....	12
4.3	Vaktechnisch handelen	13
4.4	Gastvrij handelen	16
4.5	Economisch en duurzaam handelen	17
4.6	Voedselveilig en arbeidsveilig handelen	18
5	Lexicon	19
6	Basisuitrusting	20
6.1	Infrastructuur	20
6.2	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken	21
7	Glossarium	21
8	Concordantie	22
8.1	Concordantietabel.....	22
8.2	Doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties	23

