

Onthaal en recreatie

3de graad A-finaliteit

III-OnRe-a

BRUSSEL

D/2024/13.758/330

Versie januari 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 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 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 voorgesteld wordt. 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 inhoud. 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 (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 (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 in de derde graad

2.1.1 Samenhang binnen de studierichting Onthaal en recreatie

Samenhang met leerplannen van de algemene vorming:

- Nederlands, Engels en Frans
- Mavo: het ruimtelijke en historische aspect

2.1.2 Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit

- Onthaal, organisatie en sales: doelgericht communiceren met klanten en het organiseren van de onthaalruimte.
- Beweging en sport: de rubriek sport- en spelbegeleiding

2.1.3 Samenhang over de finaliteiten heen

Met Toerisme D/A: ook in Toerisme voeren leerlingen onthaaltaken uit en informeren ze bezoekers. Het onderscheid zit vooral in de context waarbinnen wordt gewerkt

2.2 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op minimumdoelen van de basisvorming en doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Onthaalmedewerker en Recreatief medewerker. Het is gericht op 21 graaduren.

Een mogelijke verdeling van onderdelen over de derde graad: bij een evenwichtige verdeling van de generieke competenties zijn de beide vakonderdelen (onthaal en recreatie) evenwaardig qua nodige lestijden. Afhankelijk van de invulling van de generieke competenties kan aan één van beide rubrieken meer gewicht worden toegekend.

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 Onthaal en recreatie en het vormingsconcept

Het leerplan Onthaal en recreatie is ingebed in het vormingsconcept van Katholiek Onderwijs Vlaanderen. We streven in dit leerplan naar een integratie van de vormingscomponenten talige, sociale, culturele, lichamelijke en technische vorming. De wegwijzers verbeelding, kwetsbaarheid en belofte, gastvrijheid en rechtvaardigheid en duurzaamheid kleuren dit leerplan (Zie Krachtlijnen).

Talige vorming

Vorming in talen versterkt leerlingen in de kennis en het gebruik van de eigen taal en van andere talen. Dat maakt hen communicatief vaardiger. Ze leren hoe op een gepaste manier te communiceren, zowel in een formele als informele context.



Sociale vorming

De leerlingen gaan gepast in interactie met verschillende types bezoekers, zowel in de recreatieve, en dus iets minder formele context, als in diverse situaties bij onthaaltaken. Het is belangrijk dat de leerlingen enthousiast en empathisch zijn tegenover bezoekers en recreanten. Leerlingen moeten zich kunnen inleven in de context en ernaar handelen. Aandacht voor een positieve uitstraling is een belangrijk uitgangspunt.

Culturele vorming

Leerlingen ontwikkelen expressieve en creatieve mogelijkheden en zin voor esthetiek en schoonheid. Ze leren opportuniteiten zien voor de culturele mogelijkheden die een omgeving te bieden heeft. Leerlingen hebben tijdens onthaalmomenten en recreatieopdrachten aandacht voor culturele activiteiten zoals muziek, sport, dans, toneel, film, tentoonstellingen ... Aandacht voor interculturele aspecten faciliteert een gepast onthaal voor iedereen.

Lichamelijke vorming

Er zal steeds aandacht gaan naar een correcte ergonomie en het belang van persoonlijke hygiëne. Leerlingen verruimen hun handvaardigheid en fijne motoriek door het uitvoeren van diverse activiteiten en zijn bereid om diverse bewegingstechnieken zelf aan te leren.

Technische vorming

Bij het ondersteunen van allerlei activiteiten is een logistieke voorbereiding cruciaal. Leerlingen leren op een gepaste manier om te gaan met apparatuur. Ze leren de veiligheid bewaken en het basisonderhoud van infrastructuur en materialen uitvoeren.

Wegwijzers:

Verbeelding

Om zelf creatief met diverse situaties om te gaan is het van belang dat leerlingen verbeeldend denken en handelen.

Gastvrijheid en uniciteit in verbondenheid

De leerlingen staan open voor de meertalige wereld rondom hen en zien meertaligheid als een verrijking.

Omgaan met wat eigen en wat anders is, met wat verbindt en wat onderscheidt, stelt de leerlingen in staat bij te dragen aan een open, zinvolle, verdraagzame en duurzame samenleving. In gesprek met elkaar leert iedereen de eigen identiteit vorm te geven door ze te ontdekken, erover na te denken en te verdiepen.

Rechtvaardigheid, kwetsbaarheid, duurzaamheid

Recreatieve activiteiten betekenen ongetwijfeld een verrijking voor de deelnemers. Wanneer dat negatieve effecten creëert voor de mens en het milieu, dan moet worden gezocht naar alternatieven. Bij het uitvoeren van activiteiten zal men ook een belangrijke rol spelen bij het groepsbevorderende aspect en oog hebben voor degene die het moeilijk hebben om binnen de groep te functioneren.

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

3.2 Krachtlijnen

Doelgericht en efficiënt de taken van een onthaalmedewerker uitvoeren

De leerlingen verwelkomen, controleren en registreren bezoekers in diverse situaties. Ze maken bezoekers wegwijs binnen de organisatie. Om hen de nodige info te kunnen geven, verwerven en verwerken leerlingen de nodige organisatiegebonden informatie. Ze voeren een aantal administratieve handelingen uit. Ze organiseren de onthaalruimte en houden de info up-to-date.

De focus ligt op het onthaal binnen de recreatieve sector zoals attractieparken, recreatieparken, vakantieverblijven, campings, musea, voorstellingen, bioscopen, vervoer, evenementen ... zonder andere sectoren uit te sluiten.

Doelgericht recreatieve activiteiten ondersteunen

De leerlingen assisteren bij een ruime waaier van activiteiten. Complexere doelgroepen en gecombineerde situaties komen aan bod. De leerlingen nemen bij het voorbereiden en uitvoeren van activiteiten meer verantwoordelijkheden op onder toezicht van een verantwoordelijke. Ze bereiden alle aspecten voor, al dan niet vanuit een draaiboek. De logistieke voorbereiding is cruciaal: de leerlingen zetten materialen en apparatuur klaar en zorgen voor het basisonderhoud ervan. Tijdens de activiteiten bedienen ze de apparatuur en begeleiden ze de deelnemers. Ze bewaken de veiligheid van materialen, infrastructuur, deelnemers en zichzelf zodat activiteiten veilig en vlot kunnen verlopen.

Doeltreffend en klantvriendelijk communiceren in de context van onthaal en recreatie

De leerlingen gaan gepast in interactie met verschillende types bezoekers en deelnemers zowel in informele als in formele contexten. Interculturele vaardigheden helpen om tot een beter begrip te komen. Ze gebruiken naast het Nederlands ook Frans, Engels en Duits. Duits enkel op zelfredzaamheidsniveau.

Ze stemmen hun verbale en non-verbale communicatie af op de situatie, ook in moeilijke omstandigheden. Ze leren adequaat om te gaan met agressie, onveilig of ongewenst gedrag.

3.3 Opbouw

- Generieke competenties
- Onthaal
 - De onthaalruimte
 - Bezoekers onthalen en informeren
- Recreatie
 - De toeristisch-recreatieve sector in België
 - Activiteiten voorbereiden
 - Materiaal, infrastructuur en veiligheid
 - Activiteiten uitvoeren

3.4 Leerlijnen

3.4.1 Samenhang met de tweede graad

In de tweede graad Onthaal en recreatie maken de leerlingen kennis met tal van onthaalsituaties en recreatieve activiteiten. Er wordt vooral vertrokken vanuit de school en de schoolomgeving. In de derde graad kijken we ruimer. Activiteiten die niet in de onmiddellijke schoolomgeving voorkomen kunnen nu aan bod komen en zullen zo een bredere kijk op zowel onthaal als recreatie bieden.



In de tweede graad leren de leerlingen vooral binnen een schoolse context. Ze oefenen in een veilige en bekende omgeving een aantal competenties. Moeilijke en complexe of gecombineerde situaties komen nog niet aan bod. In de derde graad gaan we uit van de visie van een (al dan niet commerciële) organisatie waarvoor ze werken. Nu komt er meer uitdaging vanuit zowel gecombineerde doelgroepen als gecombineerde activiteiten. Ook leren de leerlingen omgaan met moeilijke situaties.

3.4.2 Samenhang in de derde graad

Onthaal en recreatie is een talige richting. In de derde graad kan zowel in het Nederlands als in het Engels en Frans worden geoefend. Voor Frans en Engels is er een specifiek leerplan voor de richting Onthaal en recreatie. Een samenwerking met de taalvakken is dus zeker wenselijk.

Voor het ruimtelijke en historische aspect is er een link met Mavo.

In Onthaal, organisatie en sales zijn er gelijkaardige doelen i.v.m. doelgericht communiceren met klanten en het organiseren van de onthaalruimte.

In het leerplan Beweging en sport zijn voor het luik recreatie een aantal doelen uit de rubriek sport- en spelbegeleiding die een link vertonen met het leerplan Onthaal en recreatie.

Met Toerisme D/A: ook in Toerisme voeren leerlingen onthaaltaken uit en informeren ze bezoekers. Het onderscheid zit vooral in de context waarbinnen wordt gewerkt: de leerlingen Onthaal en recreatie werken vanuit hun eigen organisatie en onthalen bezoekers in hun vertrouwde omgeving en geven de nodige informatie over hun organisatie en de activiteiten binnen de eigen organisatie. De context waarbinnen een host werkt vanuit Toerisme gaat veel ruimer. Bij Toerisme gaat men verder en nemen leerlingen ook een adviserende en organiserende rol op.

3.5 Aandachtspunten

In dit leerplan wordt gewerkt aan 2 beroepskwalificaties:

- de onthaalmedewerker;
- de recreatief medewerker.

Contexten

Onthaal en recreatie wordt vanuit een breed perspectief bekeken: vanuit zowel commerciële bedrijven als vanuit non-profitorganisaties. De leerlingen werken voor en binnen hun organisatie. Zowel in de toeristisch-recreatieve sector als daarbuiten worden onthaaltaken uitgevoerd. De recreatieve sector mag breed gezien worden: attractieparken, recreatieparken, vakantieverblijven, kermissen, campings, musea, voorstellingen, bioscopen en andere vrijetijdsactiviteiten. Sport in clubverband hoort hier niet bij.

In dit leerplan gebruiken we de term 'bezoekers'. Dat zijn gasten, klanten, recreanten, afhankelijk van de organisatie of het bedrijf waar men werkt. Ook bij 'klantvriendelijkheid' wordt de term 'klant' ruim gezien: klanten, bezoekers, gasten, recreanten ...

Leerlingen

De leerlingen die voor deze studierichting kiezen, zijn bovenmatig geïnteresseerd in communicatie met anderen, ook in vreemde talen. Ze zijn bereid om zich in te zetten om bezoekers klantvriendelijk te helpen in allerlei onthaalsituaties. Ze leren hoe ze respectvol kunnen omgaan met allerlei soorten doelgroepen. Flexibiliteit is eveneens een vereiste in deze sector: er zijn vaak veranderende omstandigheden, last-minute wijzigingen ... waarop moet worden geanticipeerd. Veel recreatieve activiteiten gebeuren vooral in weekends en vakanties.

In deze studierichting wordt eveneens van de leerlingen verwacht dat ze bereid zijn om actief deel te nemen aan talrijke en diverse aangeboden activiteiten. Ze zijn gemotiveerd om zich te bekwaamen in een waaier van activiteiten: outdooractiviteiten, spelactiviteiten, muzische bezigheden, recreatief sporten en culturele activiteiten. De vele talenten die ze al hebben ontwikkeld, kunnen ze delen met hun klasgenoten. Zo kan ieder zijn talenten verder uitbreiden. Elke leerling zal uiteindelijk uitblinken in een aantal aspecten van de recreatie. Dat zal samen met de ontwikkelde kennis, vaardigheden en attitudes tot beroepsfierheid leiden. Wanneer ze (leren) reflecteren over het eigen handelen, kunnen ze van daaruit bijsturen.

Leerplandoelen

De leerplandoelen worden zodanig aangeboden dat de theorie en de praktijk als één geheel worden ervaren. De leerlingen zullen op die manier de overgang naar de realiteit van het werkveld goed kunnen maken. Vele doelen zijn zeer praktisch gericht: zoveel mogelijk werken vanuit realistische situaties is dan ook vanzelfsprekend. Herhaling is nodig om geleidelijk aan de nodige competenties op te bouwen. Op stap gaan met de leerlingen is noodzakelijk: authentieke situaties in levensechte contexten bieden de mogelijkheid om de competenties meer diepgaand te verwerven.

De leerplandoelen stellen geen volgorde voor: er kan aan verschillende doelstellingen tegelijk worden gewerkt gedurende een project, een uitstap of een oefening over de verschillende vakonderdelen heen.

Integratie is mogelijk vanuit verschillende doelen, ook met andere vakken: heel wat leerplandoelen veronderstellen doelgerichte communicatie en hebben daardoor een link met de taalvakken. Bij recreatie komen activiteiten aan bod die een link hebben met sport en spel. Niet enkel de bewegingsactiviteiten, maar eveneens het samenwerken komen in het leerplan Beweging en Sport en in het vak LiOp sterk aan bod.

Werkplekleren

Verschiedende vormen van werkplekleren kunnen een meerwaarde bieden voor de realisatie van dit leerplan en voor de voorbereiding op een vlotte overstap naar de arbeidsmarkt. Werkplekleren 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 werkplekleren een plaats krijgen in de lespraktijk en met welk doel werkplekleren 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 reflecteren over het verloop van een activiteit en het eigen handelen, formuleren verbeterpunten en gaan ermee aan de slag.

Wenk: Verbeterpunten kunnen zowel gaan over het aanpassen van de activiteit als het eigen handelen binnen het team tijdens de activiteit. Leerlingen gaan aan de slag met hun persoonlijke werkpunten. Dat kan via een sjabloon.

Wenk: Tijdens een activiteit kan ook feedback worden gegeven waar de leerlingen al meteen kunnen op inspelen.

Wenk: De leerlingen leren feedback krijgen en geven binnen hun team. Ze houden ook rekening met de feedback die ze van bezoekers en deelnemers krijgen. Ze gaan positief om met de verkregen feedback, van wie die ook komt. Leerlingen maken zich dat eigen als het op regelmatige basis wordt toegepast.

LPD 2 De leerlingen handelen economisch en duurzaam.

Wenk: Je kan de leerlingen steeds laten kiezen voor duurzamere alternatieven, vaak zijn die ook economisch interessant:

- Niet de goedkoopste middelen en materialen aanschaffen, wel de verhouding prijs/kwaliteit bekijken en de mogelijkheid om ze meermaals te kunnen gebruiken. Je kan in dialoog gaan over de herkomst en de productie van sommige materialen of middelen. Je kan zoeken naar tweedehands attributen of recycleerbare materialen.
- Een juiste inschatting maken van de benodigde hoeveelheden: te veel betekent onnodige kosten en verspilling; te weinig leidt tot problemen.
- Bij verplaatsingen kunnen de leerlingen afwegen hoe de verplaatsing op een meer ecologisch verantwoorde manier kan gebeuren: fiets (huur), autodelen, openbaar vervoer, of een kortere afstand kiezen ...

LPD 3 De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

Wenk: Zowel bij onthaaltaken als het voorbereiden en uitvoeren van recreatieve activiteiten komt dit leerplandoel aan bod.

- Bij het inrichten van de onthaalruimte werken de leerlingen ergonomisch. Ze houden de onthaalruimte steeds netjes en hygiënisch (LPD 12).
- Bij het klaarzetten van een activiteit moet nogal wat materiaal worden bijgehaald. Daarbij is het nadenken over ergonomische oplossingen essentieel. Elke ruimte wordt nadien ook weer opgeruimd en onderhouden, met aandacht voor hygiëne en duurzame keuze in onderhoudsproducten.
- Bij de omgang met bezoekers speelt veiligheid een rol:
 - de veiligheid van zichzelf (bv. gepaste kledij dragen, soms PBM's);

- de bezoekers (bv. passende veiligheidsmaatregelen en veiligheidssystemen toepassen, veiligheidsrichtlijnen duidelijk communiceren, wijzen op onveilig gedrag ...;
 - de inrichting van de ruimte moet worden gecontroleerd op mogelijke veiligheidsrisico's en bijgestuurd indien nodig.
- Bij het gebruik van middelen en materialen (LPD 22) en bij verplaatsingen in het verkeer kies je meest veilige opties.

LPD 4 De leerlingen lichten toe hoe in verschillende organisaties de toegangscontrole wordt geregeld en de veiligheid bewaakt.

Wenk: Je kan aandacht hebben voor het herkennen en begrijpen van veiligheidspictogrammen, kennis van vluchtwegen, gebruik van de paniekknop, scansystemen, applicaties op gsm, badges of toegangssystemen, gebruik van de liften bij brandalarm of bomalarm en andere noodsituaties, registratie van de bezoekers, bezoekers de hygiënische of veiligheidsvoorzorgen laten toepassen ...

Wenk: Je kan je leerlingen betrekken bij bv. de evacuatieoefeningen op school. De evacuatieplannen en bijhorende procedures kan je best vooraf raadplegen, voor instructies kan je bij de preventieadviseur terecht. Bij een bedrijfsbezoek kunnen deze aspecten worden toegelicht. Op een werkplek kunnen de leerlingen bij aanvang letten op de aanwezigheid van evacuatieplannen, veiligheidspictogrammen ... Bij grote bedrijven of evenementen kan je de leerlingen erop wijzen dat de controle deels of zelfs volledig geautomatiseerd verloopt. Bezoekers melden zich bv. aan via een device.

LPD 5 De leerlingen controleren de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen.

Samenhang derde graad: III-OOS-a LPD12

Wenk: Toegangscontrole betreft het checken van het toegangsticket (ook digitaal via scanning). Wanneer personen zonder toegang toch doorgaan, kunnen leerlingen hen vriendelijk verzoeken om terug te keren, maar niet ingrijpen. In dat geval is het aangewezen om snel te handelen en de juiste instantie te verwittigen. Daarvoor gelden strikte richtlijnen van de organisatie en de security. Bij grote groepen kan het nuttig zijn om tijdsloten te voorzien om alles op een gecontroleerde manier te laten verlopen.

Wenk: Verplaatsingen controleren komt neer op het gadeslaan van bezoekers, vaak met behulp van camerabeelden (met aandacht voor GDPR), en hen aanspreken wanneer ze niet thuishoren op een locatie.

Wenk: Het effectief controleren in authentieke situaties zal wellicht moeilijk zijn. Je kan de leerlingen wel laten observeren of een aantal situaties simuleren.

LPD 6 De leerlingen handelen in teamverband en volgens de regels en cultuur van de organisatie met inbegrip van de huisstijl.

Wenk: De leerlingen kunnen zowel onthaaltaken als activiteiten samen uitvoeren.



Afspraken zijn daarbij belangrijk. Ze kunnen al dan niet in een draaiboek zijn vastgelegd.

Elke organisatie legt eigen accenten bij het uitdragen van de organisatiecultuur. Je kan enkele voorbeelden bekijken samen met de leerlingen.

Bedrijfsgebonden procedures worden vaak toegepast wanneer het gaat om veiligheid, evacuatie ...

Wenk: De huisstijl kan worden toegepast, zowel vanuit de eigen uitstraling van de medewerkers (uniform, houding en taalgebruik, stiptheid ...) als vanuit de uitvoering en opstelling van het onthaal en verscheidene communicatieproducten (mededelingen, flyers, oproepstijl ...).

LPD 7 De leerlingen handelen professioneel bij contact met bezoekers in moeilijke omstandigheden.

Wenk: Bij moeilijke omstandigheden kan je denken aan gevallen van agressie, onveilig of ongewenst gedrag, panieksituaties ...
In dergelijke situaties is het belangrijk om de huisregels te communiceren en de toepassing ervan na te streven. Een correcte communicatie kan al veel problemen voorkomen (bv. de treinbegeleider die uitlegt waarom de trein stilstaat). Het komt er voor leerlingen op aan om klantvriendelijk te blijven, maar tegelijkertijd assertief te zijn en zich voldoende in te leven in het perspectief van de ander. Je kan aandacht besteden aan technieken van conflictbeheersing, manieren om zelf rustig blijven en de eigen emoties niet te laten domineren.

Wenk: Elke vorm van agressie vraagt een andere vorm van reactie: na het herkennen van de vorm van agressie (assertief, agressief en subassertief gedrag) schatten leerlingen de mogelijkheden in en reageren gepast. Via rollenspellen leren ze met verschillende (al dan niet herkenbare) situaties omgaan. Conflictstijlen herkennen kan een goede insteek zijn om te leren hoe best te reageren in diverse situaties.

Wenk: Je kan denken aan het simuleren van situaties met moeilijke bezoekers en dit in te oefenen via rollenspellen. Werken met voorbeelden of filmpjes kan ook veel inzichten bijbrengen. Wanneer leerlingen in de realiteit worden geconfronteerd met een moeilijke situatie is het goed om die nadien samen te evalueren.

Wenk: Het is belangrijk om gepaste formuleringen en terminologie in te zetten bij ongepast gedrag:

- wijzen op afspraken en reglementen;
- assertief reageren met respect voor de klant.

Wenk: Een medewerker mag vaak zelf niet ingrijpen, maar kan wel snel handelen en de juiste personen of instanties verwittigen. Je kan illustreren hoe de taakverdeling binnen een organisatie werkt, bv. onthaalmedewerker tegenover security of recreatiemedewerker tegenover badmeester ...

Wenk: Je kan leerlingen wijzen op organisatiegebonden procedures bij verschillende mogelijke situaties. Helaas zullen ze nooit op alles voorbereid zijn.

LPD 8 De leerlingen registreren activiteiten en diensten van de organisatie en rapporteren erover.

Wenk: Je kan denken aan volgende activiteiten en diensten: een adressenbestand

bijhouden, aan- en afwezigheden, bezoekers registreren, het bijhouden van verkoopgegevens en voorraadbeheer. De gegevens controleren, registreren en doorgeven. Leerlingen werken vooral met bestaande formulieren of checklists. Veelal vullen ze enkel documenten aan en hoeven ze deze niet op te stellen.

Wenk: Bij het registreren van bezoekers of deelnemers vragen leerlingen de naam en vinken hem af. Ze kunnen bezoekers desgevallend zichzelf digitaal laten registreren (en daarbij hulp voorzien), badges en infopakketjes geven. Als leraar blijf je best aandacht besteden aan rangschikking en spelling. Bij het noteren van gegevens van bezoekers is het belangrijk om de leerlingen erop attent te maken dat vertrouwelijke informatie niet zomaar kan worden gedeeld en dat er in het kader van de GDPR regelgeving bewust wordt omgegaan met het maken en delen van bv. beeldmateriaal.

Wenk: Een goede voorbereiding helpt om de uitvoering vlotter te laten verlopen. Bv. aanwezigheidslijsten vooraf mee opmaken i.f.v. de te verwachten situatie (aantal, drukte, last-minutes ...): per pagina tussenregels overlaten, extra vakje voorzien voor x ...; groepsindelingen maken. Je kan ook digitale registratie via tablets voorzien.

Wenk: Een logboek bijhouden, zowel analoog als digitaal, is een meerwaarde. Het is goed dat de leerlingen weten waarom het bijhouden van alle contacten vanuit het onthaal nuttig is: fysieke contacten, aanwezigheden, telefonische contacten ...

Extra: In vele organisaties zal het wenselijk zijn dat de leerlingen hebben geleerd om de accommodatie of infrastructuur te controleren bij vertrek a.d.h.v. een checklist voor controlewerkzaamheden.

- Bv. bungalows, stacaravans, glampingtenten, vissershuisjes ... met aandacht voor een gepaste houding (LPD 7).
- Bv. vergaderzalen, ontmoetingsruimtes, vestiaires, bioscoopzaal, theaterzaal ...

LPD 9 De leerlingen volgen administratie op met behulp van kantoorsoftware.

Wenk: Je kan denken aan postbehandeling, planning opvolgen, vergaderruimtes, lokalen of apparatuur reserveren, kopies maken ...

Wenk: Voorbeelden van invuldocumenten, antwoordkaarten, checklists uit verschillende organisatietypes:

- bevestiging van een afspraak, reservatie;
- werken met (digitale) agenda;
- inkomende en uitgaande post verzorgen;
- korte mails opstellen en beantwoorden;
- korte berichten formulieren ad valvas;
- opvragen van informatie, catalogus, offerte;
- logboek aanvullen.

LPD 10 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of een uitdaging door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden binnen de context van onthaal of recreatie.



- Wenk: Dit leerplandoel kan je op een projectmatige manier realiseren. Het kan gaan om een probleem of uitdaging die kleinschalig is en aansluit bij de leefwereld van de leerlingen.
- Wenk: Het is aangewezen om te vertrekken van een specifieke situatie. Leerlingen zetten kennis en vaardigheden in door creatief denken: ze bedenken mogelijke oplossingen, wegen ze tegenover elkaar af en maken keuzes. Stappenplannen kunnen dit proces ondersteunen. Een probleemoplossend proces verloopt systematisch, maar kan je niet voorstellen als een vast ritueel of recept.
- Wenk: Je kan een informatierijke omgeving voorzien waarin leerlingen vlot inspiratie kunnen verzamelen. Het is waardevol om ook tussentijdse resultaten te bespreken. Leerlingen kunnen ook feedback aan elkaar geven.
- Wenk: Goed gekozen problemen of uitdagingen kunnen spontaan aanleiding geven tot integratie van meerdere domeinen of disciplines. Voorbeelden van problemen en uitdagingen waarvoor een relatief eenvoudige (model)oplossing kan worden ontwikkeld:
- Bij het inrichten van een (kleine) ruimte (onthaalruimte, recreatieruimte) kunnen de leerlingen de ruimte opmeten, uittekenen en dan inschatten of berekenen wat er wel en niet in past of hoe de verschillende elementen het beste kunnen worden gepositioneerd.
 - Vaak moet er rekening worden gehouden met lawaai(overlast). De leerlingen kunnen het geluidsniveau meten (decibelmeter) en op zoek gaan naar mogelijkheden om het lawaai te dempen.
- Wenk: Je kan aandacht besteden aan keuzes die leerlingen maakten bij het ontwerpen van een oplossing. Leerlingen kunnen die beargumenteren en hun denkproces illustreren: door foto's te nemen van deeloplossingen; documentatie te verzamelen; tekeningen, schema's, eenvoudige berekeningen te maken; een proefmodel samen te stellen ...
- Wenk: De leerlingen ontwerpen een oplossing, maar hoeven die oplossing niet effectief te realiseren. De oplossing kan verschillende vormen aannemen en moet worden getest of geëvalueerd: een nieuwe of aangepaste werkwijze, een interventie, een technisch systeem (product, apparaat ...).

4.2 Onthaal

4.2.1 De onthaalruimte

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 11 + De leerlingen vergelijken diverse onthaalsituaties.

- 2de graad: II-OnRe-a LPD 2+: locatie en opstelling, taken van de onthaalmedewerker en een aantal doelgroepen.
- Wenk: Je kan aandacht besteden aan locatie en opstelling, organisatiecultuur, taken van de onthaalbediende, periode, tijdstip en duur, doelgroepen.
- Wenk: Locatie en opstelling: je kan de leerlingen de opdracht geven om gericht te

observeren aan de hand van een aantal criteria:

- Waar is het onthaal gesitueerd in het gebouw of op het terrein en t.o.v. de omgeving en waarom? (bv. drukke of rustige omgeving, in de zon of schaduw, apart gebouw of niet ...)
- Evaluatie (bv. uitnodigend, veilig, uitstraling, infrastructuur ...).
- Het onthaal gebeurt niet enkel aan een inkom- of onthaalbalie. Denk ook aan parkeerwachters, pre-check-in, vestiaire, ticketcontrole/zaalwacht ...
- Toegankelijkheid: is er aandacht voor mensen met een beperking? Het is zinvol om zich concreet in te leven in de situatie van een doelgroep en niet enkel te observeren, bv. de stad of een locatie met een rolstoel bezoeken, geblinddoekt een parcours afleggen ...

Wenk: Je kan aandacht besteden aan het herkennen van verschillende huisstijlen en vormen van organisatiecultuur en die linken aan de doelstellingen van de organisatie.

- Wat wil men ermee bereiken? Denk aan concrete voorbeelden en het belang ervan voor het imago van de organisatie.
- Je kan ook de houding en het uiterlijk van onthaalbedienden vergelijken. Je kan de discussie aangaan over het effect van tattoos, piercings, haarkleur en -snit binnen de privésfeer versus professionele sfeer.
- Je kan aandacht besteden aan de mate waarin **beleving** al dan niet belangrijk is, zoals bij eerder animerend onthaal. Dat kan je plaatsen tegenover een meer formele context.

Wenk: De taakinvulling kan heel divers zijn en bv. stressvol, doorverwijzend, commercieel, zakelijk, animerend ... zijn

- Hoe kan of moet het onthaal inspelen op verschillende situaties? Denk aan piekmomenten versus rustige momenten; individuen versus groepen; jaarthema versus actualiteit ...
- De situering van het onthaal in het organigram kan van invloed zijn op de taakinvulling. Bv. in dode momenten kan er aansluiting zijn met taken uit andere afdelingen (opruimen, post, administratief werk).

Wenk: Doelgroepen: typering vanuit de onthaaltaken:

- Wat wensen of verwachten de bezoekers?
- Hoe kan je ze aanspreken (vanuit functie, leeftijd)?
- Met welke gevoeligheden hou je best rekening? Bv. in een ziekenhuis t.o.v. een camping of een loket van de gemeente, mensen met een beperking, mensen die de 'courante' talen niet spreken.

LPD 12 De leerlingen organiseren de onthaalruimte functioneel, veilig en aantrekkelijk vanuit zakelijk-commercieel standpunt.

★ Decoratietechnieken

Samenhang derde graad: III-OOS-LPD 14; III-Toe-da LPD 7

2de graad: II-OnRe-a LPD 12

Wenk: Bij het organiseren van de onthaalruimte kan je denken aan het openen,



overdragen en afsluiten van de ruimte en de nodige controles uitvoeren (licht, alarm, apparatuur zoals laptop en betaalterminal aan- of uitschakelen), het opbergen of wegbrengen van documenten of geld, de ruimte netjes achterlaten voor de volgende gebruiker en de verantwoordelijkheid die dat met zich meebrengt.

Wenk: De leerlingen handelen volgens de verwachtingen van de organisatie ([huisstijl](#)) en bezoekers (LPD 6). Ze passen bv. hun kledij aan, ze nemen een passende houding aan en waken over een verzorgd voorkomen. Bij het aantrekkelijk inrichten van de onthaalruimte komen decoratietechnieken, passend met de huisstijl, aan bod.

Wenk: Je kan de leerlingen laten nadenken over:

- locatie en opstelling;
- ergonomie, zowel voor de bezoeker als de onthaalmedewerker rekening houdend met mensen met een beperking;
- sfeer: huisstijl, decoratietechnieken, combinaties licht- en kleurgebruik, trends, attributen, muziek;
- indeling van de balie (ooghoogte, plaats voor handtas, papieren, ruimte voor meerdere personen tegelijk;
- orde en netheid;
- mogelijke veiligheidsrisico's (proactief) en adequaat optreden.

4.2.2 Bezoekers onthalen en informeren

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 13 De leerlingen ontvangen bezoekers gepast en vriendelijk.

Samenhang derde graad: III-OOS-a LPD 12, III-Toe-da LPD 4

2de graad: II-OnRe-a LPD 5

Wenk: Om de bezoekers gepast en vriendelijk te onthalen is het wenselijk dat de leerlingen basiskennis en -vaardigheden verwerven inzake etiquette en houding binnen verschillende culturen en deze leren toepassen. De afstemming van het voorkomen op de onthaaltaak en het imago, de persoonlijke verzorging en de eisen van de organisatie verdienen ook voldoende aandacht, bv. onthalen in een mascottepak, in uniform, gelinkt aan een thema of context ...

Wenk: De leerlingen letten op hun verbale en non-verbale communicatie en spreken de bezoekers aan met de nodige empathie en assertiviteit. Je kan dat inoefenen via allerlei werkvormen. Het kan bv. heel verhelderend zijn om een rollenspel op te nemen en daarna te bespreken, social talk in te oefenen met standaardzinnen. Bij mensen met een beperking of mensen met speciale noden, leer je leerlingen om eerst de persoon zelf aan te spreken (en indien nodig de begeleider) en zich te informeren.

Wenk: Het onthaal is de plaats waar courante problemen worden opgelost. Je kan de leerlingen zelf laten nadenken over mogelijke courante problemen en hun oplossingen. Voorbeelden van courante problemen: parkeertickets valideren, pleisters voorzien, het toilet gebruiken, veiligheidsspelden geven, iemand die zich

ziek voelt opvangen, verloren voorwerpen opvangen, geld wisselen, omgaan met een foutgeparkeerde wagen ... Het gaat hier om probleemoplossend denken en handelen. Leerlingen leren inschatten wat ze zelf kunnen oplossen en wanneer ze moeten doorverwijzen.

Wenk: Je kan ook oefenen in het voorgaan van bezoekers of ze begeleiden van en naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats. Soms kan je je werkplek niet verlaten en moet je een collega inschakelen of doorverwijzen.

Vaak worden hapjes of drankjes geserveerd wanneer bezoekers toekomen. Dat komt aan bod in de tweede graad en kan in een aantal situaties opnieuw worden toegepast.

Wenk: Besteed voldoende aandacht aan de begeleiding van optredende personen (sprekers, artiesten, sportlui), deelnemers, bezoekers (vips en andere) en gasten, eventueel voorzien van een drankje. Vooraf is de briefing heel belangrijk. Duidelijke afspraken zijn nodig over taakverdeling, eten, roken, gebruik van gsm, het onthaal van vips (fotoboek).

Wenk: Let erop dat bij het vertrek van de bezoekers de nazorg goed gebeurt: bv.

- na de piek: formulieren controleren;
- vertrek organiseren ;
- goodiebags klaarzetten en uitdelen;
- extra service bij vestiaire: telefoonnummers voor taxi's, informatie over bushaltes, geldautomaten ... Het is belangrijk dat leerlingen proactief op veel voorkomende vragen kunnen inspelen.

LPD 14 De leerlingen geven bezoekers organisatiegebonden informatie via diverse kanalen.

Samenhang derde graad: III-OOS-a LPD 12

2de graad: II-OnRe-a LPD 7 en 8; II-OnRe-a LPD 9

Wenk: De bezoeker kan ter plaatse of vooraf info vragen; daarvoor zijn er verschillende communicatiekanalen:

- directe communicatie: face to face, telefoon, videocall, omroepen ...
- indirecte communicatie: mails, social media, post ... via organisatiegebonden procedures.
- gebruik van infoborden, affiches, brochures ...

Wenk: Je kan de leerlingen informatie laten opzoeken en selecteren van een zelfgekozen organisatie en die laten presenteren.

Wenk: Afhankelijk van de aard van de organisatie zal kennis omtrent de toeristisch-recreatieve sector in België (LPD 17) hieraan worden gelinkt. Je kan je de leerlingen een vaste checklist aanbieden met items die vaak terugkeren in verschillende organisaties.

Wenk: Je kan aandacht besteden aan het informeren en attenderen op de activiteiten en faciliteiten die de organisatie aanbiedt, vaak vanuit commerciële doelstellingen. Ook 'afficheren' via actuele mediakanalen of omroepen kan aan bod komen. Je besteedt daarbij aandacht aan de kenmerken van een duidelijke boodschap en stemgebruik. Dit leerplandoel kan je zien in samenhang met LPD 25.

Wenk: Klantgerichte informatie geven veronderstelt dat de informatie is afgestemd op



verschillende klantentypes of doelgroepen.

Wenk: Bij telefoongesprekken heb je aandacht voor het belang van interactie en voor het antwoordapparaat, de voicemail, het doorverbinden en eenvoudige technische aspecten van het netwerksysteem. Daarop moeten leerlingen veel kunnen oefenen. Het gaat vooral om inkomende, en dus vaak onverwachte, telefoons. Je kan best ook tijd uittrekken om te oefenen op moeilijke situaties: hoe inspelen op bv. moeilijk verstaanbare mensen, mensen die een andere taal spreken, verkeerde verbindingen, doorverbinden en doorgeven, notities nemen tijdens het telefoneren ... Het is belangrijk om te oefenen op het proactief inspelen op veel voorkomende vragen of situaties. Je kan de leerlingen het verschil laten ervaren tussen een niet- en een goed voorbereid telefoongesprek.

LPD 15 De leerlingen verkopen of verhuren diensten of producten en handelen de betalingen af met oog voor klantgerichtheid en organisatiegerichtheid.

Samenhang derde graad: III-Toe-da LPD 13

Wenk: Verkopen en verhuren van diensten of producten kan je heel ruim zien: verhuur van tennisbanen, fietsen, uitlenen van spelmateriaal, watersportbenodigdheden, verkoop van tickets, souvenirs, verkoop van tennisrackets ...

Wenk: Bij klantgericht handelen kan je denken aan aandacht voor het klantenprofiel, polsen naar wensen en verwachtingen, non-verbale communicatie interpreteren, overtuigen ...

Wenk: Bij organisatiegericht handelen kan je denken aan handelen vanuit de visie en commerciële doelen van de organisatie, productkennis, presentatie van de diensten en producten ...

Wenk: Je kan de leerlingen laten oefenen in het voeren van verkoopgesprekken. Dat kan via allerlei simulaties en rollenspelen met diverse klantentypes en voor diverse artikelen.

Bij verhuur zullen leerlingen vaak ook veiligheidsvoorschriften of reglementering moeten toelichten, bv. bij verhuur van boten of elektrische steps. Na gebruik moeten leerlingen controleren of alles in dezelfde staat wordt teruggebracht met het oog op het teruggeven van de waarborg en om nodige herstellingen te regelen.

Wenk: Bij het afhandelen van de betalingen kunnen de leerlingen kantoorsoftware gebruiken of specifieke software volgens de mogelijkheden van de organisatie. Ze werken met diverse betaalmogelijkheden en voeren kassawerkzaamheden uit. Ze leren hun verantwoordelijkheden bij kassabeheer voor de eigen shift, ook bij verhuur (waarborg).

Wenk: Bij het verhuren en verkopen komen vaak reservaties kijken (excursies, lokalen, apparatuur, verhuurmateriaal ...). De leerlingen zullen ook daarvoor de nodige verantwoordelijkheid opnemen: fouten leiden tot soms grote problemen en vaak ontevreden bezoekers. Desgevallend worden zaken voor personeel binnen de organisatie gereserveerd met een aparte procedure, bv. geen waarborg voor collega's, kortingen toepassen ...

LPD 16 De leerlingen ontvangen klachten en geven ze door.

★ Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Wenk: Bij het ontvangen van klachten kan je aandacht besteden aan empathisch luisteren naar de problemen of klachten, notities maken terwijl men luistert, bezoekers doorverwijzen naar de juiste persoon of instantie, collega's inschakelen, handelen volgens de organisatierichtlijnen (bv. standaard antwoorden, persoon aan wie door te geven, in te vullen document, digitaal melden ...), overleggen met de leidinggevende

Wenk: Leerlingen leren via rollenspellen assertief optreden met respect voor de klanten. Ze leren het onderscheid tussen assertief, agressief en subassertief gedrag. Dit komt binnen onthaalsituaties aan bod via LPD 7.

4.3 Recreatie

4.3.1 De toeristisch-recreatieve sector in België

Onderliggende kennis bij doelen die leiden naar BK

- r. Verschillende ontspanningsactiviteiten (LPD 17, 18)
- s. Verschillende recreatieactiviteiten (LPD 17, 18)

LPD 17 De leerlingen beschrijven de toeristisch-recreatieve sector in België:

- **belangrijke toeristisch-recreatieve activiteiten;**
- **de situering van belangrijke recreatiebedrijven;**
- **typische accommodatievormen.**

2de graad: II-OnRe-a LPD 13+

Wenk: Geleidelijk aan bouw je de kennis van de toeristisch-recreatieve sector verder op en verfijn je die in functie van de andere doelen. Je kan er regelmatig naar teruggrijpen als referentiekader. Het is niet de bedoeling dat leerlingen een exhaustieve lijst van types recreatiebedrijven en recreatievormen (outdooractiviteiten, spel en sportactiviteiten, attracties, muzische bezigheden en culturele activiteiten) uit het hoofd kennen. Bij typische accommodatievormen in de recreatieve sector kan je denken aan campings, vakantieparken, themahotels bij attractieparken ... Denk ook aan verschillende types van overnachtingsmogelijkheden, bv. bungalows, stacaravans, glampingtenten, vissershuisjes, slapen bij de beren, trekkershutten ...

Wenk: Je kan bv. de locatie van campings bestuderen in functie van de omgeving (rivieren, stad, strand, recreatiedomein en recreatiemogelijkheden ...). Volgende types recreatiebedrijven kunnen aan bod komen: attracties, pret- en themaparken, natuurparken, waterattracties, culturele en historische attracties, dierenparken, recreatiedomeinen, vakantieparken, campings, outdoorbedrijven, kermissen en andere: speelterreinen, kinderdorpen, jeugdverblijven ...

Wenk: Besteed voldoende aandacht aan het gebruik van sectorspecifieke terminologie: midweek, weekend, wisseldag, hoogseizoen, vol-/half pension ...

Wenk: De aandacht kan hier vooral gaan naar de toeristisch-recreatieve mogelijkheden



die in de tweede graad, vanuit de regionale context, nog niet aan bod kwamen. Extra-murosactiviteiten (uitstappen, stages, werkplekleren, excursies, activiteiten ...) bieden vele mogelijkheden om dit referentiekader uit te breiden.

4.3.2 Activiteiten voorbereiden

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 18 De leerlingen typeren mogelijke doelgroepen volgens de recreatieve activiteit en illustreren hoe de begeleiding van activiteiten daarop wordt afgestemd.

★ Spelddidactiek en groepsdidactiek

Inzicht in de wensen, mogelijkheden en beperkingen van verschillende doelgroepen

Samenhang derde graad: III-BeSp-a LPD 23 en 24

2de graad: II-OnRe-a LPD K3 en K6

Wenk: In de derde graad komen alle doelgroepen aan bod, ook met gemengde samenstelling. Je besteedt aandacht aan de typologie van bezoekers. 'De zeven belevingswerelden' van de recreant kan een goede basis vormen. Laat de leerlingen vertrekken vanuit observatie (fysiek of digitaal). Een voorbeeld van een typologie van bezoekers:

- volgens leeftijd: kinderen, jongeren, volwassenen, senioren;
- volgens samenstelling van een groep: divers of uniform, kennen ze elkaar?
- volgens fysieke of mentale beperkingen en mogelijkheden;
- volgens gezinssituatie: kleine en grote gezinnen, nieuw samengestelde gezinnen, eenoudergezinnen;
- volgens socio-culturele achtergrond: kansengroepen, diverse etnische en culturele achtergronden;
- volgens verwachtingen: culturele interesse, natuurbeleving, teambuilding, avontuur, gezondheidsredenen;
- karaktereigenschappen van individuen.

Wenk: Ook de praktische organisatie en de manier van communiceren zijn van belang:

- de manier van communiceren aanpassen aan de doelgroep;
- rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep;
- aandacht hebben voor iedereen in een groep, iedereen gelijkwaardig behandelen;
- rekening houden met de leefwereld en de diverse achtergronden van de doelgroep;
- het respecteren van de afspraken en het stellen van grenzen;
- kennis van spel- en groepsdidactiek.

Wenk: Je kan vanuit een activiteit vertrekken en dan de mogelijke of passende doelgroepen selecteren en ook andersom: het selecteren van passende activiteiten voor een doelgroep. Je kan de activiteit ook gedeeltelijk aanpassen aan een bepaalde doelgroep. Bij de diverse activiteiten kan je best de verschillende vormen en manieren van begeleiding aandachtig bekijken.

LPD 19 De leerlingen bereiden activiteiten voor op basis van een planningsdocument.

- ★ Technieken voor handvaardigheid (knippen, schilderen, schroeven)
Technieken voor lichaamsexpressie

2de graad: II-OnRe-a LPD 14

Wenk: Om dit doel te kunnen realiseren is voldoende kennis van verschillende recreatieve activiteiten vereist: leerlingen hebben in de tweede graad al heel wat activiteiten verkend. In de derde graad worden ook activiteiten behandeld die niet mogelijk zijn in de schoolomgeving. Het zelf inoefenen van diverse activiteiten zal noodzakelijk zijn om dit te kunnen uitvoeren met een doelgroep. Hierbij komen meerdere technieken voor lichaamsexpressie aan bod.

Wenk: Een planningsdocument kan een briefing, draaiboek, instructiefiche, werkinstructie, taakverdeling, procedure, tijdschema ... zijn. Je kan vanuit het planningsdocument locaties zoeken en inrichten, de infrastructuur en de beschikbaarheden ervan controleren en alle middelen en benodigdheden selecteren en reserveren indien nodig. Overleg met de verantwoordelijke en collega's zal nodig zijn om de taakverdeling te verduidelijken.

Wenk: De leerlingen breiden hun competenties uit bij het zelf ontwikkelen van middelen en materialen (technieken voor handvaardigheid: knippen, schilderen, schroeven ...) en werken op de juiste manier met handgereedschappen. Ze kiezen bij voorkeur voor duurzame middelen en materialen. Die zijn niet altijd het goedkoopst, maar kunnen opnieuw worden gebruikt. Ze kunnen wellicht veel van elkaar leren: elke leerling heeft een andere achtergrond en andere capaciteiten die ze samen kunnen versterken.

Wenk: De eigen verantwoordelijkheid wordt groter. Leerlingen leren werken met deadlines en hun eigen werktijd inschatten en plannen. De leerlingen kunnen suggesties doen om het draaiboek, de planning of de activiteiten te optimaliseren. Dat zal wellicht mogelijk zijn nadat een activiteit werd voorbereid en uitgevoerd (LPD 25).

Wenk: Bij verplaatsingen laat je de leerlingen altijd de route concreet uitstippelen, vooraf de knelpunten bekijken, eventueel de route aanpassen en veiliger en duurzamere alternatieven zoeken.

LPD 20 De leerlingen stellen informatieborden en displays van activiteiten op rekening houdend met grafische opmaak en huisstijl.

2de graad: II-OnRe-a LPD K4

Wenk: Je kan de leerlingen laten nadenken over het effect van bv. kleuren, stijlen, lettertypes en taalregister op de boodschap die je wil brengen voor een bepaalde doelgroep. Een aantal [promotietechnieken](#) kunnen aan bod komen.

4.3.3 Materiaal en infrastructuur en veiligheid

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK



LPD 21 De leerlingen voorzien alle materialen en middelen voor de uit te voeren activiteit:

- **inrichting van de locatie;**
- **transport van materialen;**
- **uitrusting van de deelnemers.**

Wenk: De leerlingen moeten er alert voor zijn om tijdig afspraken te maken en items te reserveren. Besteed best ook aandacht aan de administratieve afhandeling. Verder heb je oog voor de juiste hoeveelheid, te veel voorzien zorgt voor onnodige kosten, te weinig voorzien voor problemen. Leerlingen moeten inschattingen leren maken en het zal niet altijd mogelijk zijn om deelnemers vooraf te laten inschrijven.

Wenk: Let erop dat de leerlingen ergonomisch en veilig werken. Het is ook belangrijk dat de leerlingen weten welke transportmiddelen ze kunnen of mogen gebruiken, bv. heftruck en welke regelgeving ze moeten respecteren, bv. mogelijkheden en beperkingen van het rijbewijs. Ook de interne regelgeving van de organisatie moet worden gecheckt.

LPD 22 De leerlingen controleren de veilige werking of de veiligheidsuitrusting van het materiaal en de infrastructuur:

- **visuele of auditieve controle uitvoeren;**
- **veiligheidsprocedures toepassen;**
- **storingen of afwijkingen melden;**
- **instellingen van audiovisuele apparatuur regelen.**

Wenk: De leerlingen verbreden hun kennis van diverse (audiovisuele) apparatuur en uitrusting.

Wenk: Het is wenselijk te wijzen op het belang van veiligheid en de eigen verantwoordelijkheid van de leerling bij dit doel. Kennis van de veiligheidsrichtlijnen is stap één. Die moeten grondig gelezen worden, eventueel moet een organisatiegebonden opleiding worden gevolgd.

Wenk: De leerlingen kijken het logboek voor toestellen of apparaten na en vullen het aan.

Wenk: Dit leerplandoel betreft de voorafgaande controle bij een activiteit opdat alles veilig kan plaatsvinden. Leerlingen kijken daartoe het logboek per toestel of apparaat na en vullen het aan. Ze voeren controlerondes uit met o.a. aandacht voor brandveiligheid, hygiëne, technische controles, stockage van gevaarlijke producten Bij twijfel vragen ze hulp. Enkele voorbeelden:

- Controle van de staat van het terrein: is het terrein modderig, ligt er glas? Ligt het langs een drukke weg? Het kan zijn dat de situatie tijdens de activiteit verandert (bv. door weersomstandigheden) en dat tussentijdse controlerondes eveneens nodig zijn. Bij speeltuinen checken de leerlingen zowel de toestellen als de omgeving.
- Zwembad: aanwezigheid van reddersmateriaal, aandacht voor signalisatie, bv. dieptes, gladde vloeren ... In opdracht kunnen de leerlingen ook filters kuisen, pH controleren of water verversen.

Wenk: Niet alles kan in een schoolomgeving aan bod komen. Bij bedrijfsbezoeken of tijdens stages kan een aantal zaken aan bod komen. Ook filmpjes kunnen de realisatie van dit leerplandoel ondersteunen.

LPD 23 De leerlingen ondersteunen bij het toepassen van de veiligheidsmaatregelen voor deelnemers:

- **veiligheidsrichtlijnen communiceren;**
- **gebruik van veiligheidssystemen controleren;**
- **evacuatie begeleiden indien nodig.**

Duiding: Het betreft het bewaken van de veiligheid van de deelnemers en zichzelf tijdens een activiteit. Veiligheidsmaatregelen voor deelnemers kunnen betrekking hebben op veiligheidssystemen vergrendelen, gordels dragen, aantal zitplaatsen respecteren, lengte, gewicht en evenwicht controleren, reddingsvesten dragen, helmen dragen... op een correcte manier. Verantwoordelijkheid is essentieel, maar leerlingen blijven handelen onder toezicht.

Wenk: Leerlingen moeten de veiligheidsrichtlijnen kennen. Het bestuderen van het evacuatieplan van de eigen werkplek hoort daarbij.

Wenk: Je kan er best op toezien dat de leerlingen het goede voorbeeld geven en eigen beschermingsmiddelen dragen indien nodig. Bij onvoorziene omstandigheden is kennis van geschikte kledij bij elke activiteit handig, ook bij 'plan B'.

Wenk: LPD 21 tot en met 24 kan je concreet maken door ze in samenhang te bekijken. Bijvoorbeeld het gebruik van helmen bij een activiteit:

- LPD 21: de juiste en voldoende helmen reserveren in functie van de doelgroep (maat) en zorgen dat ze klaar liggen.
- LPD 22: nagaan of de helmen voldoen aan de veiligheidsvereisten.
- LPD 23: erop toezien dat de deelnemers de helmen correct dragen.
- LPD 24: bij het terug inleveren nagaan of er herstellingen of desinfectie nodig zijn (bv. probleem met kliksysteem).

Wenk: Je besteed best aandacht aan een goede en veilige omgang met mensen met beperkingen, bv. rolstoel achteruit van een helling sturen.

Wenk: Bij afwijkingen en/of storingen moeten leerlingen de organisatieprocedures volgen, bv. melden aan de verantwoordelijke, activiteit stopzetten indien nodig (nadat ze de ernst van de storing hebben ingeschat), zelf eventuele herstellingen uitvoeren (vastkleven, vastschroeven, smeren ...).

Wenk: Niet alles kan in een schoolomgeving aan bod komen. Bij bedrijfsbezoeken of tijdens stages kan een aantal zaken aan bod komen. Ook filmpjes kunnen de realisatie van dit leerplandoel ondersteunen.

LPD 24 De leerlingen ruimen op na elke activiteit en voeren de nodige herstellingen en het basisonderhoud uit van materialen, infrastructuur en locatie.

- ★ Attesten (brandveiligheid, hygiëne, technische controles)
Onderhoudsproducten en de mogelijke risico's



2de graad: II-OnRe-a LPD 18

Wenk: Basisonderhoud wordt continu uitgevoerd. Leerlingen doen dat zelf of spreken de bevoegde dienst aan. Leerlingen moeten zich bewust worden van het feit dat iets dat niet onmiddellijk wordt opgelost, alleen maar erger wordt.

Wenk: Het is goed om te wijzen op het belang van het respecteren van de onderhoudsplannen en het aanvullen van het logboek.

Wenk: Continue aandacht voor het correct opbergen van middelen en materialen is essentieel, vanuit het oogpunt van mogelijke risico's bij sommige producten. Dat geldt ook voor het sorteren van afval op de juiste manier. Het is goed om leerlingen te wijzen op de ecologische aspecten van het gebruik van onderhoudsproducten: te veel of onnodig gebruik van producten heeft invloed op de waterkwaliteit. Je kan ze alternatieve, ecologisch meer verantwoorde producten leren kennen.

4.3.4 Activiteiten uitvoeren

Minimumdoelen, specifieke minimumdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 25 De leerlingen begeleiden of voeren activiteiten mee uit met het team:

- **deelnemers begeleiden naar de correcte locatie;**
- **de apparatuur opstarten en bedienen;**
- **de activiteit voorstellen, uitleggen, demonstreren.**

Samenhang derde graad: III-BeSp-a LPD 29, 30

Wenk: Dit leerplandoel laat je toe om meerdere hoger vermelde doelen geïntegreerd toe te passen.

Wenk: Je let er best op dat de leerlingen hun communicatie afstemmen op de situatie of doelgroep. Ze kunnen assertief of empathisch handelen i.f.v. de situatie (bv. deelnemers aanzetten om te presteren of deelnemers gerust stellen, volgens ieders mogelijkheden).

Laat de leerlingen creatief uit de hoek komen bij het uitnodigen voor en het overtuigen tot deelname aan activiteiten.

Wenk: De leerlingen passen, volgens hun mogelijkheden, verschillende technieken voor lichaamsexpressie toe. In de loop van de jaren krijgen ze meerdere kansen om hun expressiemogelijkheden uit te breiden en te verfijnen.

Wenk: Bij verplaatsingen leren de leerlingen verantwoordelijkheid opnemen voor gedrag in het verkeer.

Wenk: De leerlingen kunnen op verschillende manieren begeleiden, coördineren en enthousiasmeren, afhankelijk van de situatie en de doelgroep, bv.

- de weg wijzen, spelregels uiteenzetten, veiligheidsinstructies, afspraken maken ...;
- instructies geven op verschillende manieren (bv. met micro, megafoon);
- verschillende technieken van lichaamsexpressie inzetten;
- groepsindeling zelf maken, beïnvloeden of vrij laten;

- inleving en sfeerbewaking;
- motiveren, competitie aanwakkeren;
- toezien op het naleven van de spelregels, scheidsrechters;
- afronden.

5 Lexicon

Het lexicon bevat een verduidelijking bij de begrippen die in het leerplan worden gebruikt. Die verduidelijking gebeurt enkel ten behoeve van de leraar.

Beleving

Gasten en deelnemers verwachten belevingen die ze zich jarenlang kunnen herinneren. Beleving wordt gecreëerd door binnen een thema te werken en in te zetten op 3 aspecten:

- Sfeer: alles wordt gekaderd binnen eenzelfde thema;
- Interactie met de bezoekers: ze worden uitgedaagd om zelf iets te doen binnen dat thema;
- Inspelen op de zintuigen: zowel geluiden (bv. muziek), geuren, decor (zien) en proeven (aangepaste lekkernijen) ... maken de beleving van de gast volledig.

Bron: Oostelbos Olivier, “Aan het werk; Beleving stelt nieuwe eisen aan personeel”, Jelloo BV, Middelburg, 2013.

Doelgroepen: de zeven belevingswerelden

Volgens de Nederlandse brancheorganisatie (HISWA-RECRON) worden de dagrecreanten ingedeeld in 4 kwadranten op basis van 2 vragen:

- Zoeken ze in hun vrije tijd naar bepaalde activiteiten of eerder naar gezelschap?
- Zoeken ze in hun vrije tijd rust of eerder inspanning?

Zo ontstaan 7 verschillende doelgroepen met elk hun eigen kenmerken en achtergronden: de zeven belevingswerelden. Elke groep wordt gelinkt aan een kleur.

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, kleur, typografie, opmaak, bedrijfskledij...). Ruimer gaat het ook over gedrag en communicatie.

Promotietechnieken

Promotietechnieken of reclametechnieken in je mondelinge of schriftelijke aankondigingen opdat de boodschap meer aanslaat en er meer volk op afkomt (slogans, herhaling, teasing, competitie, groepsgeest creëren, beloning, associatie, getuigenissen, proefpersonen ...).

Recreatie

Recreatie gaat om de activiteiten van mensen die gericht zijn op fysieke en geestelijke ontspanning en die plaatsvinden binnen de vrije tijd en in de nabije woonomgeving.

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 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 multifunctioneel leslokaal

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is om communicatieve werkvormen te organiseren; (Leerlingen moeten kunnen onthalen, lokaal inrichten, sporten en spelvormen uittesten, lawaai maken zonder anderen te storen, muzische activiteiten uitvoeren. Hiervoor is de nodige (buiten)ruimte en flexibiliteit qua inrichting noodzakelijk. Een lokaal dat idealiter gelijkvloers en wat afgescheiden van leslokalen gelegen is zodat de klassen eronder niet gestoord worden bij elke bewegings- of muzische activiteit.)
- 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 te verduisteren;
- met de mogelijkheid om geluid kwaliteitsvol weer te geven;
- met de mogelijkheid om draadloos internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid;
- met stromend water in wasbak om materialen en middelen te onderhouden en reinigen;
- met de nodige opbergruimte in of nabij het vaklokaal die steeds toegankelijk is voor de leerlingen zonder andere lessen te moeten storen; (Er wordt met heel wat middelen en materialen gewerkt. In het kader van duurzaamheid is het nodig dat deze goed kunnen worden opgeborgen en hergebruikt.)
- met toegang tot (mobile) devices voor leerlingen.

Indien de infrastructuur niet op school beschikbaar is, dan moet kunnen worden uitgeweken naar nabijgelegen locaties.

6.2 Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen

- Muur met de nodige panelen of bekleding waar leerlingen kunnen op of aan bevestigen + bevestigingsmaterialen;
- Ladder om veilig in de hoogte te kunnen werken;
- Meubilair dat flexibel en gemakkelijk verplaatsbaar is volgens de activiteit;
- Kasten en wanden waar materiaal kan worden opgeborgen of worden gepresenteerd;
- Mogelijkheid om taken aan de balie te simuleren;
- Kaartmateriaal (fiets- of wandelkaarten), digitale geografische hulpmiddelen;
- Een verplaatsbare muziekinstallatie die kan worden aangesloten met behulp van moderne devices (bv. via bluetooth, met smartphone of computer) met aansluitingsmateriaal waarmee veilig kan worden gewerkt;

- De bijhorende gebruiksaanwijzingen en instructiefiches (in samenspraak met de preventieadviseur);
- Gepast onderhoudsmateriaal en handgereedschap voor onderhoud en herstellingen van lokaal, infrastructuur en materialen;
- Diverse middelen en materialen voor een brede range aan activiteiten: outdooractiviteiten, sportactiviteiten, spelactiviteiten, attracties, muzische bezigheden (beeld, muziek, drama, beweging of media), culturele activiteiten.

Dit wordt bepaald door de vakgroep die op voorhand beslist welke activiteiten zullen worden uitgevoerd:

- basis sport- en spelmaterialen;
- basis knutselmateriaal (verfgerief, scharen, tekenpapier, nietjesmachine, lijmpistool ...);
- basis decoratiematerialen;
- basis gereedschappen (hamer, schroevendraaier, tang);
- basis verkleedkledij en accessoires.
- Telefoon, antwoordapparaat en netwerksysteem;
- Kassa en software voor kassabeheer;
- Software voor registratie en rapportering en reservaties;
- Materiaal met oog op toegangscontrole (scansysteem);
- Audiovisuele apparatuur;
- Belichtingsapparatuur.

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

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.

- Dit kan aangevuld worden met middelen en materialen die de leerlingen zelf meebrengen zoals kosteloze en herbruikbare materialen.
- Geschikte kledij voor de verschillende activiteiten, bv. regenkledij, goede schoenen, schorten ...
- Fiets met helm: indien de leerling zelf geen fiets met helm heeft of niet kan voorzien, dan onderzoekt de school op welke manier ze die ter beschikking kan stellen (bv. zelf aankopen, huren, al dan niet tegen kostprijs).

7 Glossarium

In het glossarium vind je synoniemen voor en een 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

De concordantietabel geeft duidelijk aan welke leerplandoelen minimumdoelen van de basisvorming (MD) of doelen die leiden naar de beroepskwalificatie (BK) realiseren.

8.1 Concordantietabel

Leerplandoel	Minimumdoelen van de basisvorming en doelen die leiden naar de beroepskwalificatie
1	BK 02
2	BK 03
3	BK 04
4	BK 09; BK m
5	BK 09, BK m
6	BK 01; BK 05
7	BK a
8	BK 07
9	BK 07
10	MD 06.12
11+	-
12	BK 10; BK 12
13	BK 06; BK 08; BK a; BK k
14	BK 06
15	BK 07
16	BK 11; BK a; BK k; BK n
17	BK r; BK s
18	BK i; BK l; BK q; BK r; BK s
19	BK 13; BK 16; BK o; BK p
20	BK 14; BK g
21	BK 04; BK 15
22	BK 04; BK 12; BK 15; BK c
23	BK 04; BK 17; BK h
24	BK 04; BK 18; BK 19; BK b



25	BK 06; BK 17, BK p
----	--------------------

8.2 Minimumdoelen

- 06.12 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden.

Voetnoot:

Rekening houdend met concepten van de derde graad en de context waarin dit minimumdoel aan bod komt.

8.3 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 handelen volgens de regels en cultuur van de organisatie met inbegrip van het hanteren van de huisstijl.
6. De leerlingen informeren personen en verwijzen ze door of begeleiden hen naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.
7. De leerlingen voeren administratieve taken uit en handelen betalingen af.
8. De leerlingen onthalen en ontvangen bezoekers.
9. De leerlingen controleren de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen.
10. De leerlingen organiseren de onthaalruimte.
11. De leerlingen ontvangen klachten en geven ze door.
12. De leerlingen controleren de veilige werking of de veiligheidsuitrusting van het materiaal en de infrastructuur.
13. De leerlingen ontvangen de planning van de activiteit en bereiden de activiteit voor.
14. De leerlingen stellen informatieborden en displays van de activiteiten op.
15. De leerlingen regelen, bedienen, transporteren en controleren de apparatuur, rekening houdend met de veiligheidsprocedures.
16. De leerlingen ondersteunen de verantwoordelijke bij het voorbereiden van de activiteit.
17. De leerlingen ondersteunen de verantwoordelijke bij het vlotte en veilige verloop van de activiteit.
18. De leerlingen voeren na de activiteit basisonderhoud en kleine herstellingen van het materiaal en de infrastructuur uit rekening houdend met de veiligheidsprocedures.
19. De leerlingen ruimen de locatie en het materiaal op.

Aanvullende onderliggende kennis

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

- a. Assertiviteitstechnieken
- b. Attesten (brandveiligheid, hygiëne, technische controles ...)
- c. Audiovisuele apparatuur
- d. Decoratietechnieken
- g. Grafische opmaak
- h. Het toepassen van beveiligingssystemen
- i. Inzicht in de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de verschillende doelgroepen
- j. Onderhoudsproducten en de mogelijke risico's
- k. Principes van klantvriendelijkheid

- l. Spelddidactiek en groepsdidactiek
- m. Systemen om de toegang te controleren
- n. Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- o. Technieken voor handvaardigheid (knippen, schilderen, schroeven ...)
- p. Technieken voor lichaamsexpressie
- q. Typologie van klanten, bezoekers of consumenten
- r. Verschillende ontspanningsactiviteiten
- s. Verschillende recreatieactiviteiten



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 in de derde graad	7
2.1.1	Samenhang binnen de studierichting Onthaal en recreatie	7
2.1.2	Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit	7
2.1.3	Samenhang over de finaliteiten heen	7
2.2	Plaats in de lessentabel	7
3	Pedagogisch didactische duiding	7
3.1	Onthaal en recreatie 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	10
3.5	Aandachtspunten	10
3.6	Leerplanpagina.....	11
4	Leerplandoelen	12
4.1	Generieke competenties.....	12
4.2	Onthaal.....	16
4.2.1	De onthaalruimte	16
4.2.2	Bezoekers onthalen en informeren	18
4.3	Recreatie	21
4.3.1	De toeristisch-recreatieve sector in België	21
4.3.2	Activiteiten voorbereiden	22
4.3.3	Materiaal en infrastructuur en veiligheid	23
4.3.4	Activiteiten uitvoeren	26
5	Lexicon	27

6	Basisuitrusting	28
6.1	Infrastructuur	28
6.2	Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen.....	28
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken	29
7	Glossarium.....	29
8	Concordantie	30
8.1	Concordantietabel.....	31
8.2	Minimumdoelen.....	32
8.3	Doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties	32