

Leerplan

OPLEIDING

Onthaalmedewerker

Modulair

Studiegebied

TOERISME

Goedkeuringscode: VWO-2025-2733-Netoverschrijdende leerplannen
secundair volwassenonderwijs-adv-V27 Indieningsdatum: 31 mei 2025

VISIE OP HET LEERPLAN

Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel [onthaalmedewerker](#) (goedkeuringsdatum B.Vl.R. van 25/04/2025 - B.S. 15/05/2025)

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een **geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes**.

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

MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Voor deze opleiding dienen de leeromgeving alsook de overige materiële vereisten (gereedschappen, machines, uitrusting e.d.) steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, ergonomie en milieu.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Het centrum zal desgevallend aan de cursist laten weten welke specifieke uitrusting en materialen de cursist moet meebrengen.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepaste leeromgeving.

Algemeen

- Actuele en accurate ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken, o.a. projectiemogelijkheid
- Een internetverbinding met een aanvaardbare snelheid
- Toepassen van de codex Welzijn op het werk

Specifieke uitrusting en materialen

Onderstaande uitrusting, materialen en benodigdheden dienen beschikbaar te zijn in het centrum en/of op de werkplek en/of stageplaats, al naargelang de plaats waar de leerplandoelen van de desbetreffende module(s) worden verworven:

- Kantoorsoftware
- Specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector
- Promotie- en documentatiemateriaal zoals bv. folders, brochure(s), ...

Onthaalmedewerker

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding Onthaalmedewerker leert men personen correct ontvangen en informeren rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen.

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de competenties en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

SAMENHANG

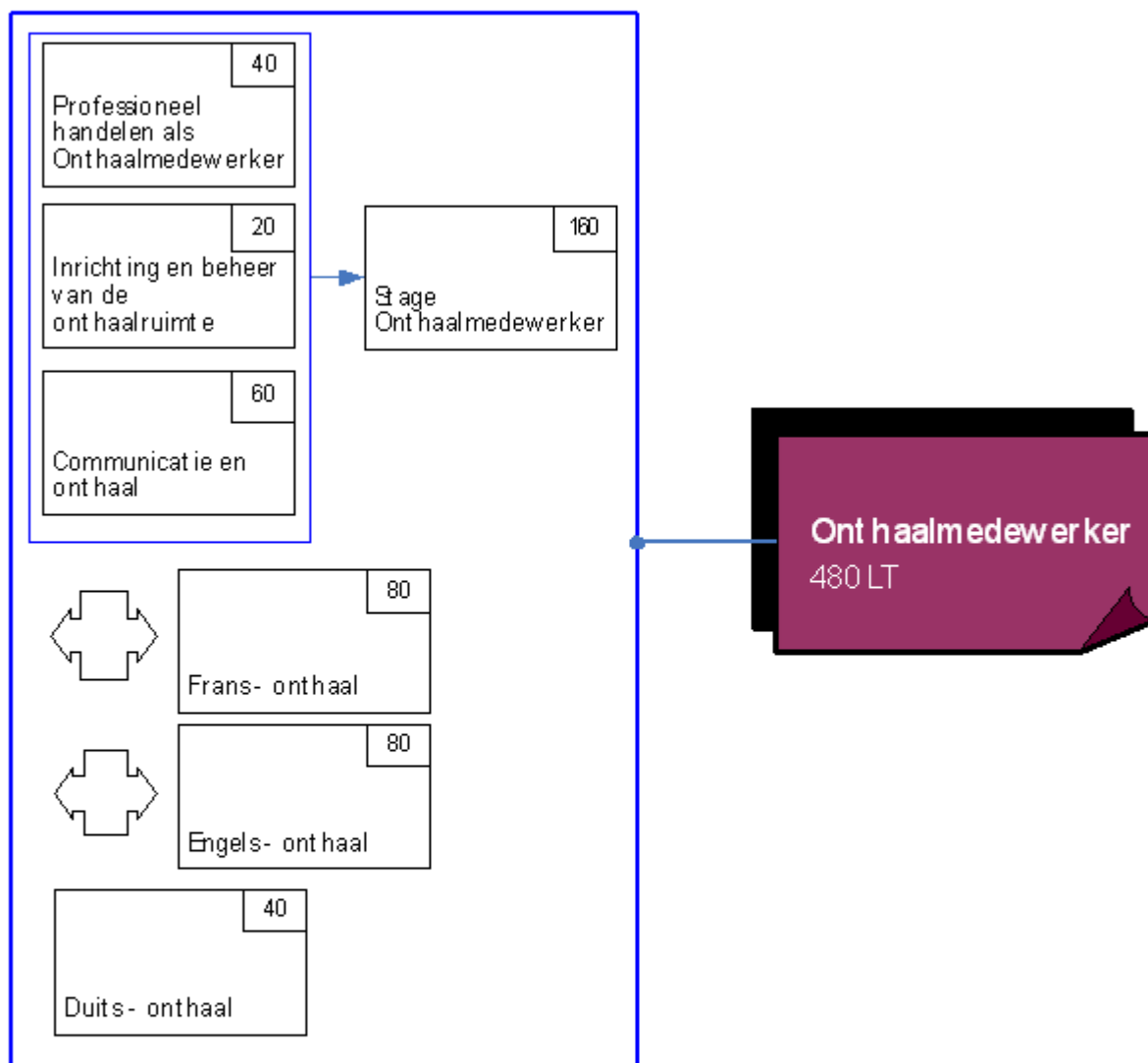
De opleiding Onthaalmedewerker heeft een aantal gemeenschappelijke modules met de opleiding Host in het studiegebied Toerisme, met name de modules

- Communicatie en onthaal
- Frans – onthaal
- Engels – onthaal

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

[Onthaalmedewerker](#) [2020]
BK-0390-2

– Professioneel handelen als Onthaalmedewerker	40 Lt	M TO	100
– Communicatie en onthaal	60 Lt	M TOG101	
– Frans - onthaal	80 Lt	M TOG102	
– Engels - onthaal	80 Lt	M TOG103	
– Duits - onthaal	40 Lt	M TO	104
– Inrichting en beheer van de onthaalruimte	20 Lt	M TO	105
– Stage Onthaalmedewerker	160 Lt	M TO	106



CERTIFICERING

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Onthaalmedewerker en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 3 van Onthaalmedewerker.

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **480** lestijden.

DUAAL LEREN

De opleiding Onthaalmedewerker kan duaal georganiseerd worden, vanaf 1 februari 2025, conform de bepalingen van het decreet van 23 maart 2022 tot regeling van bepaalde aspecten van duale opleidingen in het volwassenenonderwijs. In dat geval omvat de werkplekcomponent minstens 50% van het totaal aantal lestijden van de opleiding op de reële werkplek.

In het kader van de werkplekcomponent moet er voorafgaandelijk een gezondheidsbeoordeling plaatsvinden indien de welzijnswetgeving dit vereist.

DIPLOMA SO

Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende Algemene Vorming tot het diploma secundair onderwijs.

ATTESTEN EN VOORWAARDEN

TOELATINGSVOORWAARDEN

Algemeen geldende toelatingsvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs [decreet volwassenenonderwijs](#).

INSTAPVEREISTEN

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

De cursist is niet gebonden aan een verplichte volgorde relatie in het traject en moet niet beschikken over een deelcertificaat (deelcertificaten) om aan de module te participeren.

PIJLEN TUSSEN MODULES



De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

INSTAPVEREISTEN VOOR DE MODULE



De cursist beschikt over deelcertificaten van een aantal modules uit het studiegebied Europese hoofdtalen richtgraad 1 en 2:

- Voor Frans – onthaal: de cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules Frans Breakthrough mondeling en Frans Breakthrough schriftelijk;
- Voor Engels – onthaal: de cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules Engels Breakthrough mondeling en Engels Breakthrough schriftelijk;

of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

De modules bevatten de leerplandoelstellingen. Het realiseren van de **leerplandoelstellingen** bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- De **code** in de eerste kolom verwijst naar de code opgenomen in het goedgekeurde opleidingsprofiel (OP).

De code in het OP verwijst op zijn beurt naar de code van de erkende beroepskwalificatie (BK) waar de formulering van de competentie in het OP is van afgeleid. Zo wordt op een transparante manier aangegeven hoe de competenties van de BK herkenbaar in het opleidingsprofiel – en bijgevolg ook in dit leerplan – zijn opgenomen.

Opmerking: om onderwijskundige redenen (o.a. modulaire opbouw, gemeenschappelijke modules,...) kan een OP ook competenties bevatten die zijn afgeleid van andere referentiekaders:

- competenties afkomstig uit een andere (verwante) erkende beroepskwalificatie: de code bevat in dat geval achtereenvolgens: nummer BK, versie BK en nummer van de competentie in deze BK
- competenties die vanuit agogisch-didactisch oogpunt noodzakelijk zijn om de beroepskwalificatie kwaliteitsvol te kunnen realiseren binnen de context van het secundair volwassenenonderwijs: deze codes worden aangeduid met een cursief genoteerd nummer dat volgt op de nummering van de competenties uit de gelijknamige BK.

Ongeacht het referentiekader waar de competenties van het OP zijn van afgeleid, zijn alle competenties uit het opleidingsprofiel door de cursisten te bereiken leerplandoelstellingen en dienen ze ook geëvalueerd te worden.

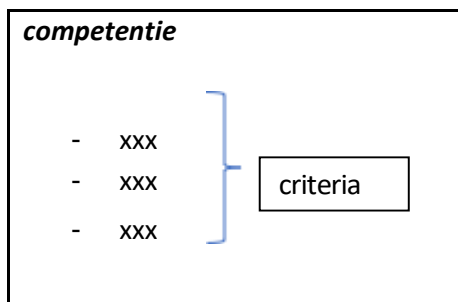
Daarnaast biedt het leerplan ruimte om binnen de voorziene tijd zoals bepaald door de Vlaamse Regering, de leerplandoelen verder uit te diepen of te verbreden.

- In de tweede kolom staan de **competenties** zoals geformuleerd in het goedgekeurde opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

De competenties

- zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
- bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
- bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

Voorbeeld:



De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

Modules

MODULE PROFESSIONEEL HANDELEN ONTHAALMEDEWERKER

SITUERING

In deze module leert de cursist volgens de professionele gedragscode handelen, met inachtneming van deontologie, veiligheid, ergonomie, welzijn, ...

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
1	<i>Werkt in teamverband</i> - Wisselt informatie uit met collega's en eindverantwoordelijke - Rapporteert aan de eindverantwoordelijke - Werkt efficiënt samen met collega's - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, verandering van werkschema...) - Meldt problemen, mondeling of schriftelijk, aan de leidinggevende - Deelt vakkennis - Vraagt zelf hulp of advies indien nodig - Toont respect voor elke collega, functie of taak - Draagt bij tot een aangename sfeer in het team - Verplaatst zich in de positie van een collega en reageert gepast (hulp bieden, afstand houden, relativeren...)	- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
2	<i>Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</i> - Werkt ergonomisch (past hef- en tiltechnieken toe) - Werkt economisch en vermijdt verspilling - Werkt conform voorgeschreven procedures en huisregels en vult de nodige documenten in - Past de veiligheids-, voedselveiligheids- en milieuvoorschriften toe - Gebruikt persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen - Past nieuwe technieken toe en leert ze aan - Verplaatst zich op efficiënte wijze tussen de verschillende werkplekken - Werkt ordelijk en houdt zich aan de planning - Werkt zorgvuldig en met oog voor detail - Organiseert de eigen taken binnen de opgelegde werkvolgorde - Controleert het eigen werk en voorkomen - Past het voorkomen en bedrijfskledij aan conform de taakuitvoering - Draagt zorg voor materiaal, kledij, goederen... - Sorteert afval volgens de richtlijnen	- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften - Basiskennis van kantoorsoftware - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep

	- Is zich bewust van de kostprijs van ingrediënten en producten	
3	<i>Handelt integer</i> - Respecteert de privacy van de bezoeker - Voert de werkzaamheden uit zonder te storen - Gaat op ethische wijze om met informatie over de bezoeker - Respecteert, indien aanwezig, de deontologische code van de werkgever en/of bezoeker - Bespreekt vragen, problemen of conflicten met de juiste persoon	- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van schriftelijk en mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
4+6	<i>Respecteert de bedrijfs-/ organisatiecultuur, procedures en regels</i> - Hanteert de huisstijl - Respecteert de gangbare organisatieprocedures - Past zich aan de algemene organisatiecultuur aan - Stelt zich loyaal op t.a.v. de organisatie - Werkt milieubewust - Respecteert de veiligheidsvoorschriften van de organisatie - Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	- Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i> - Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten	- Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf

SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten op een professionele en klantvriendelijke manier onthalen. Men leert ook bezoekers of gasten doorverwijzen naar het toeristisch-recreatief en toeristisch-cultureel aanbod in de regio.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten</i> – Verwelkomt de bezoeker/de gast – Identificeert de bezoeker/de gast – Registreert de bezoeker/de gast – Overhandigt een toegangsbewijs (indien van toepassing) – Kondigt de bezoeker/de gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie – Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten – Maakt duidelijke afspraken – Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers – Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door	- Basiskennis van assertiviteitstechnieken - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van informatiebronnen m.b.t. het toeristisch recreatief en toeristisch cultureel aanbod in de regio - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf - Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
6	<i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast</i> – Laat de bezoeker uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker – Zorgt voor een passende opvolging	- Basiskennis van assertiviteitstechnieken - Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten

		- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/de gast - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ... - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en) - Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond	- Kennis van regels voor het onthaal - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf - Kennis van informatiebronnen m.b.t. het toeristisch recreatief en toeristisch cultureel aanbod in de regio - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
12	<i>Ontvangt klachten en geeft ze door</i> - Begrijpt en informeert de bezoeker/de gast - Luistert actief naar de bezoeker/de gast - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	- Basiskennis van assertiviteitstechnieken - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf - Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
9	<i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast</i> - Bevraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften - Overhandigt de voorziene attentie(s)	- Kennis van regels voor onthaal - Kennis van mondelinge (verbale en non-verbale) communicatietechnieken - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
11 + 4 BK038 4-2	<i>Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door</i> - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...) - Houdt een adressenbestand bij - Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid - Registreert bezoekerscijfers/gegevens - Handelt, indien van toepassing, betalingen af - Houdt zich aan bedrijfsgebonden procedures en formulieren	- Basiskennis van kantoorsoftware - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf - Kennis van schriftelijke communicatietechnieken

SITUERING

In deze module leert de cursist de onthaalruimte inrichten en beheren.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
10	<i>Organiseert de onthaalruimte</i> - Zorgt voor de nodige decoratie (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) in opdracht van de (project)verantwoordelijke - Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage - Verandert, indien nodig, de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen - Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil - Voorziet folders, brochure(s), posters ,... in de onthaalruimte - Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures - Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)e bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften	- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften - Basiskennis van decoratietechnieken - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
6	<i>Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen</i> - Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan - Controleert een toegangsbewijs - Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen, ...) - Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten	- Basiskennis van systemen om de toegang te controleren - Basiskennis van het toepassen van beveiligingssystemen - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i> - Voorziet bezoekers van hapjes en drankjes	- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften

SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten in het Frans onthalen, informeren en doorverwijzen, vooral mondeling en beperkt schriftelijk. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket in een toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele context.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten in het Frans</i> – Verwelkomt de bezoeker/de gast – Identificeert de bezoeker/de gast – Registreert de bezoeker/de gast – Kondigt de bezoeker/de gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten – Maakt duidelijke afspraken – Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers – Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door	- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
6	<i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast in het Frans</i> – Laat de bezoeker uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker – Zorgt voor een passende opvolging	- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en

		gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats in het Frans</i> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ... - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en) - Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond	- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
12	<i>Ontvangt klachten en geeft ze door in het Frans</i> - Begrijpt en informeert de bezoeker - Luistert actief naar de bezoeker - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
9	<i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast in het Frans</i> - Bevraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften - Overhandigt de voorziene attentie(s)	- Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en

		gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
--	--	--

SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers of gasten in het Engels onthalen, informeren en doorverwijzen, vooral mondeling en beperkt schriftelijk. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket in een toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele context.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten in het Engels</i> – Verwelkomt de bezoeker/de gast – Identificeert de bezoeker/de gast – Registreert de bezoeker/de gast – Kondigt de bezoeker/de gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten – Maakt duidelijke afspraken – Handelt klantvriendelijk en wint het vertrouwen van de gasten/bezoekers – Verwijst, indien nodig, de bezoekers/gasten door	- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
6	<i>Identificeert de vraag van de bezoeker/de gast in het Engels</i> – Laat de bezoeker uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker – Zorgt voor een passende opvolging	- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal

		- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats in het Engels</i> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ... - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en) - Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond	- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
12	<i>Ontvangt klachten en geeft ze door in het Engels</i> - Begrijpt en informeert de bezoeker - Luistert actief naar de bezoeker - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. - Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid -
9	<i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast in het Engels</i> - Bevraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften - Overhandigt de voorziene attentie(s)	- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) - Kennis van regels voor onthaal

		- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
--	--	--

MODULE DUTS - ONTHAAL

SITUERING

In deze module leert de cursist bezoekers in het Duits onthalen, informeren en doorverwijzen. In deze module leert men op zelfredzaamheidsniveau hoofdzakelijk mondeling communiceren in het Duits en eenvoudige schriftelijke communicatie begrijpen, zodat men Duitstalige klanten en bezoekers in eenvoudige bewoordingen kan helpen. De standaard-communicatie die wordt aangeleerd in deze module wordt specifiek gelinkt aan het takenpakket in een toeristisch-recreatieve en toeristisch-culturele context.

De competenties en kennis komen geïntegreerd aan bod in de module. De module wordt als geheel geëvalueerd.

NR	COMPETENTIES	TE INTEGREREN KENNIS
5	<i>Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten in het Duits</i> – Verwelkomt de bezoeker/de gast – Identificeert de bezoeker/de gast – Registreert de bezoeker/de gast – Kondigt de bezoeker/de gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/de gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/de gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het onthalen van de bezoekers/de gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig, beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten desnoods ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten	- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats in het Duits</i> - Legt uit hoe men de locatie bereikt - Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen - Informeert bezoekers/gasten over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ... - Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/de gast(en) - Leidt, indien nodig, de bezoekers/de gasten rond	- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

12	<i>Ontvangt klachten en geeft ze door in het Duits</i> - Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. - Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
9	<i>Neemt afscheid van de bezoeker/de gast in het Duits</i> - Bevraagt de bezoekers/de gasten spontaan over de mate van tevredenheid en hun eventuele behoeften - Overhandigt de voorziene attentie(s)	- Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidsniveau) - Kennis van regels voor onthaal - Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid

SITUERING

In deze module leert de cursist de reeds verworven competenties integreren en in een reële of gesimuleerde werkomgeving toepassen.

De onderliggende kennis wordt verworven in de modules waaraan die kennis gekoppeld is (zie overige modules hoger in dit document).

NR	COMPETENTIES
1	<i>Werkt in teamverband</i>
2	<i>Werkt kostenbewust met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn</i>
3	<i>Handelt integer</i>
4	<i>Respecteert de bedrijfs-/organisatiecultuur, procedures en regels</i>
5	<i>Onthaalt en ontvangt bezoekers</i>
6	<i>Identificeert de vraag van de bezoeker</i>
7	<i>Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats</i>
9	<i>Neemt afscheid van de bezoeker</i>
8	<i>Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen (indien van toepassing)</i>
10	<i>Organiseert de onthaalruimte of doet suggesties</i>
11	<i>Vult opvolgdocumenten in en geeft informatie door</i>
12	<i>Ontvangt klachten en geeft ze door (indien van toepassing)</i>