

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

Vakken: /Hotel/Toegepaste
psychologie/Toegepaste informatica/Toegepaste
economie/Public-relations/Toerisme/
AV, PV en TV (incl. stage) (24 lt/w)

Studierichting: Hotelbeheer

Studiegebied: Voeding

Onderwijsvorm: TSO

Graad: derde graad

Leerjaar: Se-n-Se

Leerplannummer: 2017/029 (nieuw)

Nummer inspectie: 2017/1434/1//V tot geldig
referentiekader

Inhoud

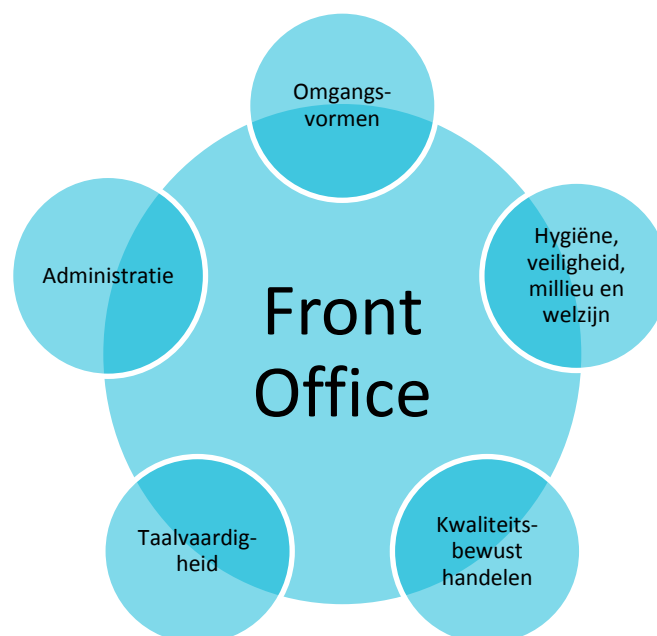
1. Visie	3
2. Beginsituatie	5
3. Leerplandoelstellingen en leerinhouden	6
3.1. Cluster 1: Doelstellingen met betrekking tot beroepshoudingen	7
3.2. Cluster 2: Doelstellingen met betrekking tot Front Office	14
3.3. Cluster 3: Doelstellingen met betrekking op Back Office	16
3.4. Cluster 4: Doelstellingen met betrekking tot Food & Beverage	17
3.5. Cluster 5: Doelstellingen met betrekking tot Eventplanning	19
3.6. Cluster 6: Doelstellingen met betrekking tot Housekeeping	20
4. Minimale materiële vereisten	22
5. Evaluatie	23
6. Bibliografie	25

1. Visie

De opleiding Hotelbeheer bereidt leerlingen voor op het organiseren en coördineren van werkzaamheden die te maken hebben met het verwennen van gasten in het kader van een tijdelijk verblijf met overnachting. Tot deze werkzaamheden behoren onder meer: onthaal en ontvangst, beveiliging, toewijs van plaats en accommodatie, informatieverstrekking, registratie van gegevens, facilitaire dienstverlening, sfeerzetting, drank-, maaltijd- en logiesverstrekking, begeleiding van optredende personen (sprekers, artiesten, sportlui), bezoekers (vips en andere) en gasten. Het contact met diverse gastentypes veronderstelt een degelijke taalvaardigheid in het Nederlands en in minstens twee andere moderne talen (Frans en Engels) en een ruime sociale vaardigheid.

Deze opleiding kent een dubbele finaliteit: enerzijds wil de opleiding de leerlingen voorbereiden op verdere studies in het hoger onderwijs bv. Hotelmanagement, Toerisme- en recreatiemanagement, ... Anderzijds wil het leerlingen de kans bieden om zich met een betere taalkennis, meer know-how en meer zelfzekerheid op de arbeidsmarkt aan te bieden bv. als Hotelreceptionist. De aangeleerde kennis kan ook in het latere beroepsleven een doorgroei naar een middenkaderfunctie of zelfstandig ondernemerschap meer kansen geven.

Dit leerplan werd opgebouwd rond zes clusters. Eén cluster van noodzakelijke beroepshoudingen en basisvaardigheden en vijf clusters die de specifieke vaardigheden en kennis van verschillende diensten in een hotel omvatten (Front Office, Back Office, Food & Beverage, Eventplanning en Housekeeping). De cluster met beroepshoudingen verdient voldoende individuele aandacht, maar moet daarnaast functioneel geïntegreerd worden bij het aanleren van de leerstof en het uitvoeren van opdrachten uit de overige clusters (zie figuur 1).



Figuur 1: voorbeeld van clustering

We gaan er van uit dat er binnen de vakgroep formeel wordt afgesproken wie aan welke leerplandoelstellingen zal werken. Vooral bij de cluster van de beroepshoudingen moet worden afgesproken wie de leerplandoelstellingen aanleert en wie ze verder integreert in de andere clusters. De leerinhouden zijn niet bindend, ze dienen als handvatten om de leerplandoelstellingen te bereiken.

Voor de component “taalvaardigheid” werd een afzonderlijk leerplan ontwikkeld, maar het is aangewezen om de contexten en inhoud uit dit leerplan te combineren met de leerplandoelstellingen uit het leerplan voor moderne vreemde talen.

Bij de uitwerking van dit leerplan werden de waarden vanuit ons PPGO geïntegreerd in de algemene doelstellingen, de concretisering van de leerplandoelstellingen en de pedagogisch didactische wenken. We richten ons in deze studierichting immers op de totale vorming van onze leerlingen zodat ze het doel en de zin van hun handelen inzien en zich ten opzichte van zichzelf en het maatschappelijk gebeuren met kritisch inzicht opstellen, in vrijheid verantwoordelijkheid opnemen en op grond van dit alles verantwoorde keuzes maken. De leraar neemt hierbij enerzijds een voorbeeldfunctie op maar anderzijds ook de rol van coach.

Deze opleiding wil ook dat de leerlingen positief en doelbewust omgaan met de diversiteit van de hedendaagse samenleving. We willen niet alleen dieper ingaan op het gebruik van moderne vreemde talen bij het onthaal van onze gasten, maar we willen ook aandacht besteden aan de verschillende culturele en filosofisch-religieuze gebruiken van onze gasten. Hiervoor hebben onze leerlingen een open geest nodig en moeten ze positief kritisch staan tegenover alle informatie die op hen af komt. Dit maakt van onze leerlingen niet alleen gastvrije en bekwame hotelmedewerkers, maar ook wereldburgers die respectvol omgaan met de nieuwe uitdagingen die de maatschappij hen biedt.

2. Beginsituatie

De meeste leerlingen die zich in deze richting inschrijven, volgden al een opleiding in het studiegebied Voeding en/of Toerisme. Ze maakten dus al met het hotelwezen kennis. De leerlingen uit deze richtingen hebben meestal een grote affiniteit met etiquette en wellevendheid en hebben geen angst om zich in een vreemde taal uit te drukken.

Toch kunnen er ook leerlingen uit andere studierichtingen instromen. Het is belangrijk om bij de aanvang van de opleiding voldoende aandacht te besteden aan een beginsituatieanalyse van de leerlingen. Hierdoor kunnen mogelijke hiaten die er zijn – omwille van de vooropleiding – aan het licht komen en kunnen deze leerlingen gericht bijgestuurd worden. Voor leerlingen die uit een Bso-richting (Hotelonthaal, Restaurantbedrijf- en drankenkennis, ...) komen, kan bijvoorbeeld het bijwerken van de (vreemde) talen noodzaak zijn. Leerlingen die een economische of taalgerichte opleiding hebben gevolgd (Handel, Secretariaat-talen, ...) kunnen baat hebben bij een initiatie restaurant- en keukenvaardigheden, productkennis e.d.

3. Leerplandoelstellingen en leerinhouden

De studierichting Hotelbeheer leidt op tot meertalig hotelmedewerker met zin voor commerciële aanpak, op vlak van restaurant- en hotelorganisatie en klantvriendelijkheid.

Er worden drie talen (Nederlands, Frans, Engels) in functie van het beroepsleven aangeleerd. Tijdens de opleiding wordt er met meerdere specifieke softwarepakketten gewerkt. Onderwerpen zoals: bedrijfsbeleid, hotelmanagement, hoteladministratie en wetgeving, hotelboekhouding en marketing worden met diepgang behandeld. De leerlingen krijgen een zicht op de algemene organisatie van een hotel met inbegrip van de verschillende onderdelen: Front Office, Housekeeping, ...

Dit wordt geconcretiseerd in clusters van leerplandoelstellingen:

- Cluster 1: doelstellingen met betrekking tot beroepshoudingen;
- Cluster 2: doelstellingen met betrekking tot Front Office;
- Cluster 3: doelstellingen met betrekking tot Back Office;
- Cluster 4: doelstellingen met betrekking tot Food & Beverage;
- Cluster 5: doelstellingen met betrekking tot Eventplanning;
- Cluster 6: doelstellingen met betrekking tot Housekeeping.

De kennis- en vaardigheidsdoelstellingen worden aangevuld met een aantal vakgebonden attitudes die relevant zijn voor een latere beroepsuitoefening in de hotel- en toerisme sector:

- empathie;
- flexibiliteit;
- doorzettingsvermogen;
- nauwkeurigheid;
- respect;
- samenwerking met anderen;
- verantwoordelijkheid;
- positief kritisch denken.

3.1. Cluster 1: Doelstellingen met betrekking tot beroepshoudingen

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	1. werken discreet.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacywetgeving • Omgangsvormen in de eigen en andere culturen: <ul style="list-style-type: none"> – etiquette en wellevendheid, – gastvrijheid en deontologie.
	2. respecteren de privacy.	
	3. gebruiken de gepaste omgangsvormen.	
	4. passen hun omgangsvormen aan naar de gebruiken van de gasten, collega's en leidinggevendenden.	
	5. luisteren actief.	<ul style="list-style-type: none"> • Professionele communicatie: <ul style="list-style-type: none"> – gesprekstechnieken, – klachtenbehandeling, – goed- en slechtnieuwsgesprekken, – marketing- en verkoopstechnieken, – vergadertechnieken, – feedbackgesprekken.
	6. onderscheiden hoofd- van bijzaken.	
	7. spelen in op de wensen en behoeften van de gasten.	
	8. wisselen informatie uit met collega's en leidinggevendenden.	
	9. communiceren niet-relatie verstorend.	

SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

- Het benaderen van de verschillende culturen is niet enkel aan de orde in de verkoper-klant relatie. De horecasector is de sector bij uitstek waarbij verschillende culturen elkaar ontmoeten en met elkaar samenwerken. Het respecteren en begrijpen van elkaars gewoonten is dus onontbeerlijk voor een goede samenwerking.
- Het communicatiemodel kan dienen als inleiding voor de professionele communicatie van waaruit er verder gewerkt wordt naar de verschillende gespreks-, vergader- en verkoopstechnieken.
- Basiskennis betreffende verbale en non-verbale communicatie is nodig om goede gesprekken te kunnen voeren.
- Het is een meerwaarde dat de leerlingen inzien dat er in de verschillende gespreksvormen terugkerende aandachtspunten zijn (bv: actief luisteren).
- “Customer intimacy” of CRM is een zeer belangrijke factor in het hotelwezen. De klantenervaring, de klantenrelatie en de waardering van de klant staan centraal voor de bedrijven.
- Het opstellen van enquêtes (questionnaires) is een goede manier om de behoeften van de gasten te achterhalen.

- Het is belangrijk dat de leerlingen leren omgaan met verschillende conflictsituaties. Deze conflicten kunnen zich voordoen tussen personeelsleden en klanten, maar het is ook belangrijk aandacht te besteden aan het gepast reageren op conflicten tussen personeelsleden onderling en tussen werknemers en werkgevers. Ook het contact en mogelijke conflicten met leveranciers verdienen aandacht. Simulaties en rollenspelen zijn hiervoor de werkvormen bij uitstek.
- De leerplandoelstellingen kunnen via gerichte casussen, herkenbare voorbeelden uit de actualiteit, filmfragmenten en rollenspelen aangebracht worden.
- De kennis wordt functioneel aangewend ten dienste van de vaardigheden: casussen, rollenspelen, stage, ...

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	10. bespreken algemene principes in verband met ergonomisch handelen in een professionele context.	<ul style="list-style-type: none"> • Ergonomie: <ul style="list-style-type: none"> – omschrijving, – belang, – werkgebieden.
	11. formuleren voor concrete situaties voorstellen tot ergonomisch handelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Preventie: <ul style="list-style-type: none"> – richtlijnen, – bewegingsopdrachten, – hulpmiddelen.
	12. passen richtlijnen voor ergonomisch handelen toe in diverse contexten.	
	13. bespreken hygiënerichtlijnen die van kracht zijn in een professionele context.	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is hygiëne in een professionele context? <ul style="list-style-type: none"> – belang, – fysische, chemische, biologische gevaren, – micro-organismen en parasieten, <ul style="list-style-type: none"> • voorbeelden en gevaren, • besmettingsoverdracht. – Hygiënerichtlijnen <ul style="list-style-type: none"> • verband tussen besmettingsgevaar en hygiënerichtlijnen. • Bewaren van voeding: <ul style="list-style-type: none"> – belang, – begrippen, – koude keten, FIFO, LIFO, warme keten, getuigenschotel, ... • HACCP: <ul style="list-style-type: none"> – begrip, – basisbeginselen, – documenten: <ul style="list-style-type: none"> • checklists,
	14. passen hygiënerichtlijnen toe in diverse contexten.	

			<ul style="list-style-type: none"> • registratieformulieren, • reinigingsplan, • HACCP-werkplannen.
	15.	informerend zich over het afvalbeleid in een professionele context.	<ul style="list-style-type: none"> • Principes rond het scheiden/verwijderen van afval binnen een organisatie.
	16.	passen milieubewuste maatregelen en afspraken rond afvalbeleid toe in diverse contexten.	<ul style="list-style-type: none"> • Milieuriichtlijnen eigen aan een organisatie <ul style="list-style-type: none"> – waterverbruik, – energieverbruik (gas, elektriciteit), – afval besparende initiatieven, – voorraadbeheer en restverwerking als milieubesparende maatregel.
	17.	beoordelen hun werkomgeving qua veiligheid.	<ul style="list-style-type: none"> • Het belang van veilig handelen in een professionele context: <ul style="list-style-type: none"> – risicoanalyse, – werkpostfiche, – veiligheidsinstructiekaart, – preventiehiërarchie, – detectiesystemen en brandbestrijdingsmiddelen, – veiligheidspictogrammen, – evacuatieplannen.
	18.	formuleren maatregelen om onveilige situaties te vermijden/beperken.	
	19.	passen algemene principes voor veilig handelen toe in diverse contexten.	

SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

- Ergonomisch werken benaderen in de ruime zin van het woord. Naast aandacht voor (werk)houding ook aandacht voor omgevingsfactoren zoals: temperatuur, licht, lucht, geluid, trillingen, ...(zie “Codex over het welzijn op het werk”).
- Met “diverse contexten” bedoelen we de activiteiten en de omgeving waarbinnen er in de verschillende clusters (Front Office, Back Office, ...) gewerkt kan worden. Daarnaast kan ook de schoolomgeving, waarbinnen vaardigheden aangeleerd en uitgevoerd worden als context beschouwd worden.
- Ergonomie is in dit leerplan vooral gericht op preventie en wordt best functioneel ingevuld met praktijkvoorbeelden.
- De link leggen tussen voedingsmiddelenhygiëne en de actualiteit: producten die uit de rekken genomen worden, restaurants die moeten sluiten, ...
- Eventueel hiervoor een actualiteitenmap aanleggen met artikels in verband met voedselveiligheid.
- Eventueel het FAVV bespreken als organisatie die de veiligheid van de voedselketen controleert.
- 7 basisprincipes van HACCP:
 - identificeren van elk gevaar dat voorkomen, geëlimineerd of tot een aanvaardbaar niveau gereduceerd moet worden,
 - identificeren van de kritische controlepunten in het stadium of de stadia waarin controle essentieel is,
 - het vaststellen van kritische grenswaarden voor de kritische controle,
 - het vaststellen en toepassen van efficiënte bewakingsprocedures voor de kritische controlepunten,
 - vaststellen van corrigerende maatregelen wanneer uit de bewaking blijkt dat een kritisch controlepunt niet volledig onder controle is,
 - het vaststellen van procedures om na te gaan of de maatregelen naar behoren functioneren,
 - het opstellen van documenten en registers, aangepast aan de aard en de omvang van het bedrijf,
- Indien mogelijk biologische stalen van keukens nemen en culturen kweken. Hierdoor krijgen de leerlingen letterlijk zicht op de aanwezigheid van bacteriën en zien ze de noodzaak van hygiënerichtlijnen in. Indien de school dit zelf niet kan, kan men vaak een beroep doen op hogescholen, universiteiten of sectororganisaties.
- De leerlingen registratiedocumenten laten ontwikkelen en een onderhoudsplan laten opstellen voor de keuken is een meerwaarde bij de verwerking en toepassing van de richtlijnen.
- Een bezoek aan het Provinciaal instituut voor Milieu en Educatie (PIME) behoort tot de mogelijkheden.
- Op de website van MOS (Milieuzorg Op School) zijn interessante acties en educatieve pakketten terug te vinden.
- De realiteit en functionaliteit staan in het onderdeel “veiligheid” centraal: Tijdens praktijkopdrachten in de school, bedrijfsbezoeken, stage, observatieopdrachten en/of praktijklessen op verplaatsing komen de leerlingen in contact met veiligheidspictogrammen, veiligheidsinstructiefiches, werkpostfiches, risicoanalyses, ... Het correct kunnen interpreteren van deze documenten is nodig om de veiligheid te kunnen waarborgen en te anticiperen op gevaarlijke situaties.
- Meewerken aan een brandoefening op school of de stageplaats, het analyseren van evacuatieplannen kan een zijn waardevol initiatief zijn.

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	20. raadplegen een kwaliteitshandboek van een organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek: <ul style="list-style-type: none"> – belang, – procedures.
	21. hanteren organisatiemodellen om opdrachten kwaliteitsvol uit te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Doel en gebruik van procedures en stappenplannen. • Planmatig, probleemoplossend en oplossingsgericht handelen. • Reflectiemodellen.
	22. analyseren uitgevoerde opdrachten.	
	23. sturen doelgericht opdrachten bij op basis van een analyse.	
SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN		
<ul style="list-style-type: none"> • Het is de bedoeling dat leerlingen elke opdracht planmatig benaderen. • Mogelijke kaders: Technisch proces, OVUR, PDCA, 5M's, SMART, SWOT, Mindmap, TQM, EFQM ... • Stappenplannen opstellen en bijstellingen formuleren helpen bij de ontwikkeling van een kwaliteitsbewuste ingesteldheid. Op deze manier ontwikkelen de leerlingen de vaardigheid en de attitude om hun activiteiten te beoordelen en hun handelen naar de toekomst toe bij te sturen. • Met kwaliteitshandboek bedoelen we het schriftelijk naslagwerk waarin de procedures beschreven staan die de kwaliteit van handelen en de organisatie te bewaken: in een organisatie kan dit de term kwaliteitshandboek hebben, in een onderwijsinstelling heeft dit de naam schoolwerkplan / schoolontwikkelingsplan ... • In dit kwaliteitshandboek zijn ook procedures rond evacuatie, zieke gasten ... terug te vinden • Mogelijke reflectiekaders: reflectiecyclus van Korthagen, ABC-methode, SAM-schaal, Blob Tree van Pip Wilson ... 		

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
	24. zoeken gericht informatie op via verschillende informatiebronnen.	<ul style="list-style-type: none"> • Tekstverwerkingsprogramma's • Spreadsheetprogramma's • Specifieke hotelsoftware: <ul style="list-style-type: none"> – stockbeheer, – reservatie- en registratiesoftware, – functionsheets, – menu Item sheets, – Property Management System, – boekhoudkundige programma's, – digitale betaalsystemen – ... • Presentatiesoftware
	25. verwerken gegevens met behulp van softwarepakketten.	
	26. voeren prijsberekeningen uit.	
	27. analyseren cijfermateriaal.	
	28. stellen eenvoudige rapporten op met behulp van softwarepakketten.	
	29. stellen rapporten voor.	

SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

- Omdat internetsites niet altijd betrouwbare bronnen zijn, is het belangrijk dat de leerlingen verschillende kwalitatieve informatiebronnen kunnen gebruiken (handleidingen, vakliteratuur, databanken, brochures, affiches, gidsen...).
- Bestellingen opmaken voor allerhande opdrachten zijn een meerwaarde (bestellijsten, aankooplijsten, prijsbewust handelen binnen een bepaald budget, voorraadbeheer...).
- Het is aangeraden om de leerlingen in een veilige omgeving opdrachten rond basisadministratie te laten inoefenen voor ze naar de stageplaats gaan. In de school zijn er voldoende mogelijkheden om – onder begeleiding – bestellingen op te maken, leveranciers te contacteren, inventaris te controleren en gegevens in te voeren.
- Het voorstellen van rapporten wordt gekoppeld aan de leerinhoud van professionele communicatie.
- Afhankelijk van de gekozen stageplaatsen kunnen de leerlingen met verschillende soorten hotelsoftware in contact komen. Het is daarom aangewezen om meerdere voorbeelden van actuele geïntegreerde software-systemen uit het hotelwezen te bespreken. Hiervoor kan de school bedrijfsbezoeken uitvoeren of vertegenwoordigers van softwaresystemen uitnodigen.

3.2. Cluster 2: Doelstellingen met betrekking tot Front Office

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
30.	bespreken de verschillende types van gastenverblijven.	<ul style="list-style-type: none"> • Types • Classificatie van gastenverblijf • Hotelgroepen/ketens • Organisaties verbonden aan het Hotel- en Toerismesector • Regelgeving met betrekking tot gastenverblijf: <ul style="list-style-type: none"> – logiesdecreet
31.	begeleiden gasten bij het in- en uitchecken.	<ul style="list-style-type: none"> • Boekings- en reserveringsystemen: <ul style="list-style-type: none"> – reservatieprocedures, – registratieprocedures, – sleutelkaarten aanmaken, – administratieve en de financiële verwerking van gastendossiers: <ul style="list-style-type: none"> • facturatie van verblijf en diensten, • wisselgeld, • vreemde valuta, • digitale betaalmogelijkheden, • basis van boekhoudkundige begrippen.
32.	controleren de beschikbaarheid van kamers en diensten.	
33.	informerende gasten over verblijfsvoorwaarden, formaliteiten, prijzen en diensten in een hotel via diverse communicatiekanalen.	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod, werking en situering van de verschillende afdelingen en diensten binnen het hotel • Aanbod van culturele, sportieve en toeristische activiteiten binnen de regio van de locatie
34.	geven de gasten inlichtingen over de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden (restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten...).	
35.	kunnen reservaties van kamers en diensten ingeven, wijzigen en annuleren.	
36.	geven bijzondere wensen van gasten door aan de verschillende afdelingen via diverse communicatiekanalen.	

	37.	bespreken veiligheidscontroles en –procedures.	<ul style="list-style-type: none"> • Werking van camera- en alarminstallaties • Instrumenten voor radioverkeer • Veiligheidsprocedures
SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN			
<ul style="list-style-type: none"> • De logiesverstreckende sector kent een grote verscheidenheid aan mogelijkheden en trekt verschillende doelgroepen aan (zakenmensen, toeristen, ...). Het is daarom belangrijk dat de leerlingen een breed zicht krijgen op de verschillende soorten gastenverblijven (vakantiehotels, vakantieparken, B&B, chambre d’hotes, ...) en zich niet enkel tot de klassieke zakenhotels beperken. • Elk type gastenverblijf kent specifieke procedures (bv: i.v.m. gegevens in de gastendossiers). Het is onmogelijk om al deze verschillen aan te brengen, maar het is zeker een meerwaarde om bepaalde verschillen en overeenstemmingen in kaart te brengen via doordachte vergelijkende studies. • Op de eerste plaats moeten de leerling een goed beeld hebben op de diensten die in het hotel of op het domein van het gastenverblijf worden aangeboden. Daarnaast is het echter ook belangrijk dat de leerlingen een zicht krijgen op de culturele, sportieve en toeristische activiteiten en transportmogelijkheden in de nabijheid (zoals: restaurants, bars, winkels, bezienswaardigheden, openbaar vervoer, taxidiensten, ...). • Er kan projectmatig gewerkt worden rond het opstellen van verblijfsarrangementen waarbij men vertrekt vanuit de nabijheid van de school (waarbij de school kan dienen als de fictieve locatie van een hotel/gastenverblijf). • Evacuatieplannen, procedures voor het begeleiden/opvangen van zieke gasten, procedures voor het betreden van ruimtes (kamers, keuken, technische ruimte, ...) zijn terug te vinden in het kwaliteitshandboek of zijn ter beschikking bij de betrokken afdelingen. 			

3.3. Cluster 3: Doelstellingen met betrekking op Back Office

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
38.	bespreken de verschillende activiteiten van de Back Office.	<ul style="list-style-type: none"> • Departementen in een hotel
39.	bespreken het verschil tussen sales en marketing.	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing: <ul style="list-style-type: none"> – doel, – begrippen. • Sales <ul style="list-style-type: none"> – doel, – begrippen.
40.	werken een eenvoudige marketingstrategie uit.	<ul style="list-style-type: none"> • Prospecties • Budgettering • Prijsberekening/prijssetting • Promotie (marketingmedia)
41.	voeren een eenvoudig verkoopgesprek.	<ul style="list-style-type: none"> • Fasen van een verkoopgesprek

SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

- Back Office wordt hier gebruikt als begrip voor alle departementen waarbij niet noodzakelijk een rechtstreeks klantencontact is. Het omvat de operationele diensten achter de schermen die in een hotel of gastenverblijf nodig zijn om een efficiënte en renderende werking mogelijk te maken
- Afdelingen die tot de Back Office kunnen behoren zijn o.a.: Sales, Marketing, Banqueting, Public Relations, Security & Surveillance, Purchasing, Engeneering & Maintenance, Human resources & Training department, Accounting of Financial department, ...
- Mogelijke Marketing en Sales-begrippen zijn: Marktonderzoek, Marketingmix, Revenu- of Yieldmanagement, Leads, E-commerce, SWOT, Funnel, B2B, B2C, AIDA, ...
- De promotie van producten en diensten kan via verschillende marketingmedia verspreid worden: direct marketing, online marketing, printmarketing, sociale media marketing, ...
- Het ontwikkelen van een website voor een virtueel hotel met daaraan gelinkt alle andere vormen van promotie is een meerwaarde.

3.4. Cluster 4: Doelstellingen met betrekking tot Food & Beverage

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
42.	bespreken de verschillende afdelingen en activiteiten van de F&B-afdeling.	<ul style="list-style-type: none"> Afdelingen F&B
43.	stellen eenvoudige menu's en menukaarten op.	<ul style="list-style-type: none"> Product- of menu-engineering: <ul style="list-style-type: none"> marktonderzoek, menuwetten en vaktechnisch, menugeraamte gebruiken. Kostprijsberekeningen: <ul style="list-style-type: none"> belang, budget, bepalen van verkoopprijzen: <ul style="list-style-type: none"> factoren: <ul style="list-style-type: none"> soorten kosten: <ul style="list-style-type: none"> vaste kosten, variabele kosten, semi-variabele kosten. seizoen producten, omzetten van ingrediënten: administratie.
44.	berekenen verkoopprijzen.	
45.	controleren facturen in functie van kostprijsberekeningen.	
46.	berekenen te bestellen hoeveelheden.	
47.	vragen offertes op.	
48.	plaatsen bestellingen.	
49.	verzamelen diverse inventarislijsten van de voorraad.	
50.	raadplegen dag-afsluitingen.	<ul style="list-style-type: none"> Voorraad- en stockbeheer
51.	controleren de bestellingen bij ontvangst.	
52.	registreren de bestellingen na ontvangst.	
SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN		
<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk te bespreken F&B-afdelingen zijn: de keuken, het restaurant, de banketafdeling (conference departement), roomservice, de hotelbar, -lobby, -lounge, de ontbijtruimte, Food & Beverage Cost Control ... 		

- Het is aangeraden om de leerlingen in de school vertrouwd te maken met voorraad- en stockbeheer, opmaken van bestellingen en controle, ontvangst en bewaren van goederen en ingrediënten.
- Controleren en opvolgen van verschillende vaste en variabele kosten.
- Onderhoudsplan van keukeninfrastructuur opstellen, controleren en naleven.
- Checklists opstellen, controleren en besluiten trekken.
- Bestellingen plaatsen (bestellijsten, aankooplijsten, prijsbewust handelen binnen een bepaald budget, voorraadbeheer, ...)
- Steeds aandacht voor beperking verlies aan voedingsstoffen, kritische ingesteldheid t.a.v.de huidige bereidingstechnieken en vernieuwingen.
- Het is aangeraden om de leerlingen in een veilige omgeving opdrachten rond Food & Beverage te laten inoefenen voor ze naar de stageplaats gaan. In de school zijn er voldoende mogelijkheden om – onder begeleiding – bestellingen op te maken, leveranciers te contacteren, inventaris te controleren en gegevens in te voeren.
- Er is een goede samenwerking mogelijk tussen deze cluster en de cluster Eventplanning. Het is aan de leerkracht(en) om te bepalen hoe, waar en welke leerplandoelstellingen er aangeboden worden. Aangeboden worden met het oog op een functionele leerplanrealisatie.

3.5. Cluster 5: Doelstellingen met betrekking tot Eventplanning

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
53.	bespreken verschillende soorten events en thema's.	<ul style="list-style-type: none"> • Soorten events: <ul style="list-style-type: none"> – MICE – ... • Thema's: <ul style="list-style-type: none"> – seizoenen – ...
54.	stellen een beperkte banketmap op en houden daarbij rekening met de specifieke kenmerken van het bedrijf.	
55.	stellen een functionsheet op voor een eenvoudig evenement.	
56.	maken een personeelsplanning op in functie van de activiteit.	
57.	maken een draaiboek voor een eenvoudig evenement op.	
SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN		
<ul style="list-style-type: none"> • Door de leerlingen banketmappen van verschillende bedrijven te laten vergelijken kunnen ze zich een beeld vormen van de vaste en variabele inhoud van een banketmap. Uit deze vergelijkende studie kunnen ze ontdekken welke thema's vrij standaard zijn en door welke thema's bedrijven zich kunnen onderscheiden. • Mogelijke soorten events: ontbijt, brunch, lunch, recepties, buffetten, walking dinner ... • Mogelijke thema's: seizoenen, kerst, streekgerechten, huwelijk ... • Er is een goede samenwerking mogelijk tussen deze cluster en de cluster Food & Beverage. Het is aan de leerkracht(en) om te bepalen hoe, waar en welke leerplandoelstellingen er aangeboden worden. Aangeboden worden met het oog op een functionele leerplanrealisatie. 		

3.6. Cluster 6: Doelstellingen met betrekking tot Housekeeping

DECR. NR	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen	LEERINHOUDEN
58.	bespreken de verschillende taken van de Housekeeping-afdeling.	<ul style="list-style-type: none"> • Gastenkamers gebruiksklaar maken: <ul style="list-style-type: none"> – procedures om de kamer te betreden, – checklists voor de kamerdienst, – onderhoud van de kamer/sanitair: <ul style="list-style-type: none"> • reinigingsprocedures (kamer/sanitair): <ul style="list-style-type: none"> • veiligheidssymbolen, • veiligheidsinstructiekaarten, • reinigingsmateriaal: <ul style="list-style-type: none"> • huishoudkar, • materialen, • apparaten. – bedden opmaken, – handdoeken voorzien: <ul style="list-style-type: none"> • linnendienst, • linnenkar, • soorten hotellinnen (lakens, dekens, handdoeken, ...) • Onderhoud van publieke ruimtes: <ul style="list-style-type: none"> – reinigingsprocedures (kamer/sanitair): <ul style="list-style-type: none"> • reinigings- en ontsmettingsproducten: <ul style="list-style-type: none"> • veiligheidssymbolen, • veiligheidsinstructiekaarten. • reinigingsmateriaal: <ul style="list-style-type: none"> • huishoudkar, • materialen, • apparaten.
59.	stellen schoonmaakprocedures, instructiefiches en checklists op.	
60.	controleren de inhoud van de huishoudkar of linnenkar.	
61.	controleren de kamer op netheid, technische mankementen en beschadigingen.	
62.	volgen het verbruik en de voorraad van materiaal en producten op.	
63.	vragen offertes voor materiaal en producten op.	
64.	maken een bestelbon voor materiaal en producten op.	
65.	controleren de levering bij ontvangst.	
66.	geven instructies bij schoonmaakprocedures.	

	67.	stellen een werkrooster/planning op (kamerdienst, linnendienst en schoonmaak).	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie van de afdeling: <ul style="list-style-type: none"> – werkplanning: <ul style="list-style-type: none"> • bezettingsgraad, • tijdsduur per taak. – uurroosters, – Teamvergaderingen.
	68.	bereiden een briefing van het team voor.	
	69.	assisteren bij de organisatie van teamvergaderingen.	

SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

- De leerlingen moeten een beeld krijgen over de tijdsbesteding, handelingen, procedures en producten die betrekking hebben tot de Housekeeping-afdeling. Het is niet noodzakelijk om de leerlingen de vaardigheden voor het onderhouden en reinigen van kamers aan te leren. Het is wel een meerwaarde om de leerlingen - onder begeleiding - enkele opdrachten van de kamerdienst te laten uitvoeren. Op deze manier krijgen ze een realistisch beeld van de functie van een medewerker kamerdienst.
- De beroepskwalificatie “medewerker kamerdienst” kan de leerlingen een waardevol inzicht geven in de taken die ze moeten inplannen en verdelen over een team.
- Deze cluster sluit zeer nauw aan bij het thema: “De leerlingen handelen met oog voor hygiëne, veiligheid, milieu en welzijn” uit de cluster “Beroepshoudingen. Het is dan ook vanzelfsprekend dat ook hier de risicoanalyse, de werkpostfiches en instructiefiches duidelijk aan bod komen.

4. Minimale materiële vereisten¹

Inzake materiële elementen is er een degelijk uitgerust leslokaal met bord, prikbord of magneetbord, kast (voor en met documentatie en tijdschriften, documenten, brochures, naslagwerken en boeken) nodig. Het lokaal wordt zodanig "aangekleed" dat het geheel het uitzicht heeft van een "Hotelgerichte leeromgeving" m.a.w. een lokaal waarin de link naar het hotelwezen duidelijk zichtbaar is.

Om het leerplan te realiseren moeten de leerkrachten en leerlingen over voldoende ICT-hardware en -software beschikken: een tekstverwerkingsprogramma, een spreadsheetprogramma, presentatiesoftware ...

Een permanente toegang tot internet is onontbeerlijk. WiFi – dat de leerlingen toelaat om hun eigen materiaal (laptop, smartphone, tablet) of het materiaal van de school draadloos te gebruiken – is een absolute meerwaarde. De leerlingen hebben alleszins toegang tot een informaticalokaal met internetaansluiting, in het bijzonder voor opzoekwerk en voor de uitvoering van opdrachten.

Daarnaast kunnen de leerkrachten en leerlingen beschikken over specifieke hotelsoftware (stockbeheer, klantenreservatie en –registratie, boekhoudkundige programma, ...). Indien de school dit niet ter beschikking heeft, zullen de leerkrachten erop moeten toezien dat de leerlingen op stage, tijdens bedrijfsbezoeken of tijdens praktijklessen op verplaatsing voldoende gelegenheid krijgen om hiermee kennis te maken en basisvaardigheden in te oefenen en uit te voeren.

Als ondersteunend lesmateriaal is er een (e-)leerboek, (e-)werkschrift of (e-)cursus nodig zodat de leerlingen ook zelfstandig leerstofinhouden kunnen inoefenen en verwerken.

¹ Inzake veiligheid is de volgende wetgeving van toepassing:

- Codex
- ARAB
- AREI
- Vlarem

Deze wetgeving bevat de technische voorschriften die in acht moeten genomen worden m.b.t.:

- De uitrusting en inrichting van lokalen;
- De aankoop en het gebruik van toestellen, materiaal en materieel.

Zij schrijven voor dat:

- Duidelijke Nederlandstalige handleidingen en een technisch dossier aanwezig moeten zijn;
- Alle gebruikers de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften dienen te kennen en correct kunnen toepassen;
- De collectieve veiligheidsvoorschriften nooit mogen gemanipuleerd worden;
- De persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig moeten zijn en gedragen worden, daar waar de wetgeving het vereist.

5. Evaluatie

Doelstelling

Evaluatie wordt beschouwd als de waardering van het werk waarmee leraar en leerlingen samen bezig zijn. Het is de bedoeling dat zowel de leraar als de leerling informatie krijgen over het bereiken van de doelstellingen en over het leerproces. De leraar gebruikt deze informatie bij toekomstige besluiten over de manier van lesgeven.

Daarenboven is evaluatie – de evaluatie- en rapporteringspraktijk – een belangrijke pijler binnen de kwaliteitszorg van de school en als dusdanig spoort de evaluatie met de schoolvisie op leren. Omdat evaluatie naar de leerlingen toe eenvormigheid moet vertonen over de vakken en de leerjaren heen, is het logisch dat:

- de school hierover haar visie ontwikkelt;
- de betrokken leerkrachten deze visie concretiseren voor hun vak in de vakgroepwerking.

De leerling en zijn ouders vinden in de rapportering (score, commentaar, remediëring) bruikbare informatie over de doelmatigheid van de gevolgde studiemethode.

Kwaliteitsvol evalueren

De leraar houdt rekening met verschillende criteria die bijdragen tot kwaliteitsvolle leerlingenevaluatie:

Geïntegreerde evaluatie

De leraar stemt de doelstellingen, het lesgeven en de evaluatie op elkaar af. Er zijn verschillende vragen of opdrachten voorzien voor verschillende doelstellingen. De lat ligt voldoende hoog voor iedereen. De leerlingen weten wat ze moeten doen. Het is ook nuttig om eventueel de evaluatietaak te maken voor je de les uitwerkt.

Representativiteit/validiteit

De leraar ontwerpt een evaluatietaak die de competenties die hij wil beoordelen goed weerspiegelt. Daarvoor moet wat de leraar wil meten geëxpliciteerd zijn en moet hij meten wat hij wil weten.

Transparantie

De leraar maakt aan de leerlingen duidelijk wat hij evalueert, hoe hij evalueert en welke beoordelingscriteria hij gebruikt.

Reproduceerbaarheid/betrouwbaarheid

De leraar zorgt dat evaluatieresultaten niet worden beïnvloed door toevalligheden en storende factoren. De vragen zijn onderling onafhankelijk en er zijn voldoende vragen voorzien. Een leerling moet steeds een vergelijkbaar resultaat halen, ongeacht wie de evaluatietaak afneemt en beoordeelt of in welke omstandigheden de evaluatietaak wordt afgenomen. Bij twijfel kan per twee beoordeeld worden.

Eerlijkheid

De leraar zorgt ervoor dat de evaluatie fair is voor alle leerlingen (ongeacht geslacht, etnische achtergrond, sociaaleconomische status, beperking ...).

Betrokkenheid

De leraar laat leerlingen mee participeren in het evaluatieproces (voor, tijdens (bv. via zelf-, peer of co-evaluatie) en/of na de evaluatie).

Authenticiteit

De leraar gaat in de evaluatietoets uit van levensechte, reële situaties.

Cognitieve complexiteit

De leraar daagt leerlingen uit om in de evaluatietoets hogere cognitieve vaardigheden toe te passen (bv. probleemoplossend denken, kritisch denken, redeneren ...).

Verantwoording

De leraar rechtvaardigt de beoordeling van de evaluatietoets.

Impact

De leraar houdt rekening met de invloed die de evaluatie heeft op het leergedrag van de leerlingen en op de eigen onderwijspraktijk.

Differentiatie

In de evaluatie kan de leraar differentiëren door keuzevragen te voorzien, voorbeeldvragen uit de les als toetsvragen aan te bieden, verschillende wijzen van toetsen toe te laten voor dezelfde doelstellingen, te variëren in toetsmateriaal ...

Feedback geven (mondeling en schriftelijk) is een goede manier om via evaluatie gedifferentieerd te werken met leerlingen. Door feedback te geven stimuleert en motiveert de leraar het leerproces van de leerlingen zodat ze de vooropgestelde doelstellingen kunnen bereiken. Feedback geven kan op taakniveau (juist of fout), op procesniveau (het leerproces, de gebruikte strategie), zelfregulatie (gericht op zelf evalueren en zelfstandig werken) en op persoonlijk niveau. Effectieve feedback beantwoordt volgende vragen: hoe doet de leerling het, wat is het doel van de leerling en wat nu?

Soorten

Er bestaan verschillende evaluatievormen: observeren, co-evaluatie (waarbij leerling en leraar samen evalueren), peerevaluatie (waarbij leerlingen elkaars werk beoordelen), zelfevaluatie, portfolio, toets, projectwerk ... Het gaat niet zozeer om welke evaluatievorm de beste is, wel om afwisseling te brengen in de evaluatiepraktijk gezien de verscheidenheid aan leerlingen. Het kiezen van de juiste evaluatievorm hangt bovendien af van het doel van de evaluatie (bv. vaststellen, rapporteren, remediëren, onderwijsaanpak evalueren, vaardigheden evalueren ...) en het moment waarop je evalueert.

6. Bibliografie

Een overzicht van de gebruikte bibliografie zal ter beschikking worden gesteld via de virtuele klas van Smartschool.