

VLAAMSE OVERHEID

N. 2012 — 3193

[C — 2012/36111]

**21 SEPTEMBER 2012. — Besluit van de Vlaamse Regering
betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied toerisme**

De Vlaamse Regering,

Gelet op de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, artikel 20;

Gelet op het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, artikel 24, § 1, gewijzigd bij de decreten van 30 april 2009 en 1 juli 2011, en artikel 181, gewijzigd bij de decreten van 4 juli 2008, 30 april 2009 en 9 juli 2010;

Gelet op de voordracht van de stuurgroep, gedaan op 14 september 2011;

Gelet op het advies van de Vlaamse Onderwijsraad, gegeven op 8 november 2011;

Gelet op het akkoord van de Vlaamse minister bevoegd voor begroting, gegeven op 27 juni 2012;

Gelet op protocol nr. 775 van 13 juli 2012 houdende de conclusies van de onderhandelingen die gevoerd werden in de gemeenschappelijke vergaderingen van sectorcomité X en van de onderafdeling « Vlaamse Gemeenschap » van afdeling 2 van het comité voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten;

Gelet op protocol nr. 543 van 13 juli 2012 houdende de conclusies van de onderhandelingen die gevoerd werden in de vergadering van het overkoepelend onderhandelingscomité vrij gesubsidieerd onderwijs;

Gelet op advies 51.754/1/V van de Raad van State, gegeven op 4 september 2012, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1° van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Op voorstel van de Vlaamse minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel;

Na beraadslaging,

Besluit :

Artikel 1. Ter uitvoering van artikel 24, § 1, van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs worden de opleidingsprofielen voor de modulaire structuur van het studiegebied toerisme, dat behoort tot het secundair volwassenenonderwijs, vastgelegd in bijlage 1 en 2, die bij dit besluit zijn gevoegd.**Art. 2.** De opleidingsprofielen, vermeld in artikel 1, worden uiterlijk tijdens het schooljaar 2015-2016 geëvalueerd. De resultaten van die evaluatie worden besproken met de stuurgroep, vermeld in artikel 2, 42°, van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.**Art. 3.** Het bestuur van een Centrum voor Volwassenenonderwijs dat onderwijsbevoegdheid heeft voor de modulaire opleiding Toerisme en Onthaal TSO 3, heeft vanaf 1 september 2012 ook onderwijsbevoegdheid voor de modulaire opleidingen Host/hostess op een Toeristische Bestemming en Toeristisch Receptionist.**Art. 4.** Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 september 2012.**Art. 5.** De Vlaamse minister, bevoegd voor het onderwijs, is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel, 21 september 2012.

De minister-president van de Vlaamse Regering,
K. PEETERSDe Vlaamse minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel,
P. SMET

BIJLAGE 1. – De modulaire opleiding “Host/hostess op een Toeristische Bestemming”



Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

1 september 2012



Secundair volwassenenonderwijs

STUDIEGEBIED

TOERISME

Opleiding

Host/hostess op een Toeristische Bestemming
BO TO 001

Inhoud

- 1 Opleiding
 - 1.1 Relatie opleiding – referentiekader
 - 1.2 Inhoud
 - 1.3 Certificering
 - 1.4 Niveau
 - 1.5 Duur
 - 1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied
 - 1.7 Modules
 - 1.8 Leertraject
 - 1.9 Sleutelvaardigheden
- 2 Basiscompetenties
 - 2.1 Basiscompetenties van de opleiding
 - 2.1.1 Communicatie
 - 2.1.2 Voorbereidende taken
 - 2.1.3 Gasten onthalen
 - 2.1.4 Informatiebijeenkomsten organiseren en eraan deelnemen
 - 2.1.5 Documentatie verzamelen en bijhouden
 - 2.1.6 Bemiddelen bij problemen en problemen oplossen
 - 2.1.7 Administratieve taken uitvoeren
 - 2.1.8 Contacten onderhouden
 - 2.1.9 Specifieke toeristische competenties
 - 2.1.10 Veiligheid en milieu
 - 2.2 Basiscompetenties voor de uitbreidingsmodules
 - 2.2.1 Activiteiten organiseren en eraan deelnemen
- 3 Modules van de opleiding
 - 3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003)
 - 3.1.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.1.3 Studieduur
 - 3.1.4 Basiscompetenties
 - 3.2 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004)
 - 3.2.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.2.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.2.3 Studieduur
 - 3.2.4 Basiscompetenties
 - 3.3 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006)
 - 3.3.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.3.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.3.3 *Studieduur*
 - 3.3.4 *Basiscompetenties*
 - 3.4 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)
 - 3.4.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.4.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.4.3 *Studieduur*
 - 3.4.4 *Basiscompetenties*
 - 3.5 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011)
 - 3.5.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.5.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.5.3 *Studieduur*
 - 3.5.4 *Basiscompetenties*
 - 3.6 Module Inleiding in de toeristische sector (M TO G003)
 - 3.6.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.6.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.6.3 *Studieduur*
 - 3.6.4 *Basiscompetenties*
 - 3.7 Module Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001)
 - 3.7.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.7.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.7.3 *Studieduur*
 - 3.7.4 *Basiscompetenties*

- 3.8 Module Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002)
 - 3.8.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.8.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.8.3 *Studieduur*
 - 3.8.4 *Basiscompetenties*
- 3.9 Module Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming (M TO 004)
 - 3.9.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.9.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.9.3 *Studieduur*
 - 3.9.4 *Basiscompetenties*
- 3.10 Module Informatie en verkoop op een toeristische bestemming (M TO 005)
 - 3.10.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.10.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.10.3 *Studieduur*
 - 3.10.4 *Basiscompetenties*
- 3.11 Module Administratieve organisatie op een toeristische bestemming (M TO 006)
 - 3.11.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.11.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.11.3 *Studieduur*
 - 3.11.4 *Basiscompetenties*
- 3.12 Module Werkpleklers voor een host/hostess op een toeristische bestemming (M TO 007)
 - 3.12.1 *Situering van de module in de opleiding*
 - 3.12.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 3.12.3 *Studieduur*
 - 3.12.4 *Basiscompetenties*
- 4 Uitbreidingsmodules
 - 4.1 Module Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie (UM TO 008)
 - 4.1.1 *Situering van de module*
 - 4.1.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 4.1.3 *Studieduur*
 - 4.1.4 *Basiscompetenties*
 - 4.2 Module Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie (UM TO 009)
 - 4.2.1 *Situering van de module*
 - 4.2.2 *Instapvereisten voor de module*
 - 4.2.3 *Studieduur*
 - 4.2.4 *Basiscompetenties*

1 **Opleiding**

1.1 **Relatie opleiding – referentiekader**

De beroepsopleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** hoort thuis in het studiegebied TOERISME. Het gebruikte referentiekader is het SERV-beroepsprofiel Host/-ess – Gastheer/-vrouw van juni 2004.

De host/hostess op een toeristische bestemming is een vertegenwoordiger van een touroperator en staat in voor het goede onthaal en de begeleiding van de gasten op een vakantiebestemming. Meestal ligt het werkdomein in het buitenland..

Er zijn tevens doorgroeimogelijkheden binnen de job naar teamverantwoordelijke, bestemmingsverantwoordelijke of gastheer/gastvrouw. Velen keren na verloop van tijd terug naar België waarbij ze dan ofwel een andere job kunnen uitoefenen voor dezelfde reisorganisatie, ofwel binnen de reisindustrie werkzaam blijven.

1.2 **Inhoud**

In de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** leert de cursist:

- in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen.
- geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken.
- omgaan met diverse doelgroepen.
- respect opbrengen voor en omgaan met de culturele eigenheid.
- opvang verlenen aan gasten in crisissituaties.
- bijstand verlenen op vlak van transfers, excursies, overboekingen...

Na de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** kunnen uitbreidingsmodules gevolgd worden > zie 1.7.

1.3 **Certificering**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

De opleiding leidt tot het certificaat **HOST/HOSTESS OP EEN TOERISTISCHE BESTEMMING**. Het certificaat van deze opleiding leidt in combinatie met het certificaat **AANVULLENDE ALGEMENE VORMING** tot het diploma secundair onderwijs.

1.4 **Niveau**

De opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** situeert zich op het niveau secundair volwassenenonderwijs.

1.5 **Duur**

De opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** omvat in totaal 740 lestijden.

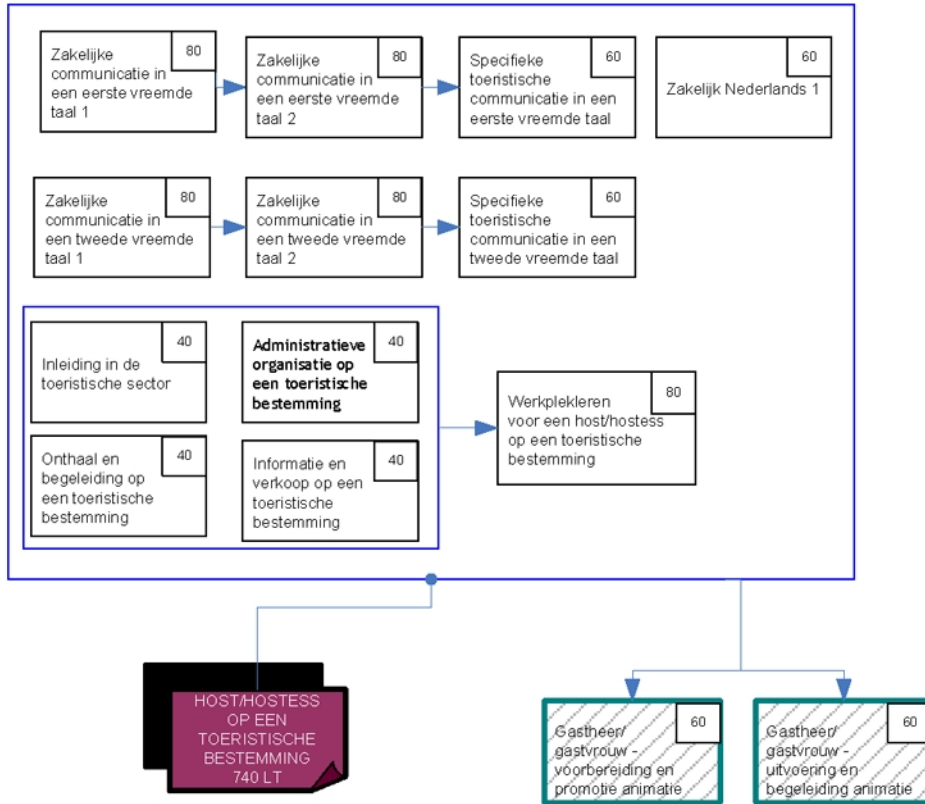
1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied

Nr	Opleidingen	Code	Lestijden	Referentiekader
1	Host/hostess op een toeristische bestemming	BO TO 001	740 Lt	Basiscompetenties gevalideerd door Toerisme Vlaanderen en ABTO
2	Toeristisch receptionist	BO TO 002	880 Lt	Basiscompetenties gevalideerd door Toerisme Vlaanderen en ABTO

1.7 Modules

Naam	Code	Lestijden
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA C003	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	M HA C004	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA C006	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	M HA C007	80
Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	M TO G001	60
Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	M TO G002	60
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Inleiding in de toeristische sector	M TO G003	40
Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming	M TO 004	40
Informatie en verkoop op een toeristische bestemming	M TO 005	40
Administratieve organisatie op een toeristische bestemming	M TO 006	40
Werkplekieren voor een host/hostess op een toeristische bestemming	M TO 007	80
UITBREIDINGSMODULES		
Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie	UM TO 008	60
Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie	UM TO 009	60

1.8 Leertraject



1.9 Sleutelvaardigheden

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV 05	Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden.
SV 06	Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen van verschillende opvattingen en achtergrond).
SV11	Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.
SV12	Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.
SV13	Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.
SV20	Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.
SV21	Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).
SV 23	Problemen onderkennen en oplossen	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.
SV35	Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.

2 **Basiscompetenties**

2.1 **Basiscompetenties van de opleiding**

2.1.1 **Communicatie**

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 001	een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.
TO 001 BC 002	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
TO 001 BC 003	face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.
TO 001 BC 004	een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.
TO 001 BC 005	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
TO 001 BC 006	face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.
TO 001 BC 007	een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.
TO 001 BC 008	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.
TO 001 BC 009	face-to-face in het Nederlands communiceren.
TO 001 BC 010	op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.
TO 001 BC 011	eenvoudige boodschappen afhandelen.

2.1.2 **Vorbereidende taken**

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 012	binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.

2.1.3 **Gasten onthalen**

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 013	van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.
TO 001 BC 014	basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.
TO 001 BC 015	de gast op een aangepaste manier ontvangen.
TO 001 BC 016	de gast op een gepaste manier begeleiden.
TO 001 BC 017	onzekere gasten opvangen en geruststellen.
TO 001 BC 018	gasten onthalen aan de luchthaven en naar het verblijf begeleiden.

2.1.4 Informatiebijeenkomsten organiseren en eraan deelnemen

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 019	de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.
TO 001 BC 020	een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.
TO 001 BC 021	voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.
TO 001 BC 022	verschillende vormen van recreatie toelichten.
TO 001 BC 023	informatiebijeenkomsten houden.
TO 001 BC 024	gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod informeren.
TO 001 BC 025	gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod adviseren.
TO 001 BC 026	een eenvoudig verkoopgesprek voeren.
TO 001 BC 027	binnen de commerciële doelen van de organisatie handelen.
TO 001 BC 028	verkooptransacties op een correcte manier afhandelen.
TO 001 BC 029	reserveringen voor de klanten maken via de geëigende kanalen.
TO 001 BC 030	toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...
TO 001 BC 031	toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...

2.1.5 Documentatie verzamelen en bijhouden

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 032	de actuele ontwikkelingen binnen de organisatie vertalen naar de eigen werkzaamheden.
TO 001 BC 033	aan de hand van een methodiek het aanbod van een touroperator analyseren.
TO 001 BC 034	informatie en documentatie verzamelen en up to date houden i.v.m. de toeristische bestemming en de praktische aangelegenheden.
TO 001 BC 035	toeristische bronnen efficiënt raadplegen.

2.1.6 Bemiddelen bij problemen en problemen oplossen

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 036	met diverse culturen en doelgroepen omgaan.
TO 001 BC 037	gepast op klachten en problemen reageren.
TO 001 BC 038	eigen gedrag i.f.v. klachten evalueren.
TO 001 BC 039	gepast op emotionele en stresssituaties reageren.
TO 001 BC 040	de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.
TO 001 BC 041	inschatten of medische of andere hulp moet worden ingeroepen.

2.1.7 Administratieve taken uitvoeren

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 042	eigen werk evalueren.
TO 001 BC 043	post behandelen.
TO 001 BC 044	met klassemanten werken.
TO 001 BC 045	op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.
TO 001 BC 046	een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.
TO 001 BC 047	gegevens overbrengen en registreren.
TO 001 BC 048	met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken.
TO 001 BC 049	met de meest courante rekenbladsoftware werken.
TO 001 BC 050	met de meest courante internetsoftware werken.
TO 001 BC 051	met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.
TO 001 BC 052	vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren.

2.1.8 Contacten onderhouden

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 053	de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen.
TO 001 BC 054	contacten onderhouden met collega's, bezoekers, hoteluitbaters, plaatselijke instanties, (derden)... voor de afstemming van de werkzaamheden en informatie.
TO 001 BC 055	met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.

2.1.9 Specifieke toeristische competenties

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 056	de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.
TO 001 BC 057	de structuur van de reisindustrie schetsen.
TO 001 BC 058	het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.
TO 001 BC 059	binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een host/hostess op een toeristische bestemming, de dagelijkse routinetaken afhandelen.

2.1.10 Veiligheid en milieu

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 060	de werkomgeving ordelijk houden.
TO 001 BC 061	anticiperen op gevaarsituaties.
TO 001 BC 062	preventief toezien op de veiligheid en integriteit van de bezoekers en van de collega's.
TO 001 BC 063	reageren bij ongeval of noodsituatie.

2.2 Basiscompetenties voor de uitbreidingsmodules

2.2.1 Activiteiten organiseren en eraan deelnemen

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 001 BC 064	inventariseren welke voorbereidingen getroffen moeten worden al dan niet in overleg met het team.
TO 001 BC 065	zich informeren omtrent bereikbaarheid, veiligheidsvoorzieningen en hiervoor actie ondernemen.
TO 001 BC 066	lokalen en materialen tijdig reserveren.
TO 001 BC 067	alle voorzieningen klaarzetten.
TO 001 BC 068	de werking en de veiligheid van de voorzieningen controleren.
TO 001 BC 069	al dan niet met het team activiteiten inoefenen.
TO 001 BC 070	elementaire creatieve, muzische, sportieve en podiumvaardigheden ontwikkelen.
TO 001 BC 071	organisatiegebonden informatie verstrekken.
TO 001 BC 072	reserveringen voor recreatieve activiteiten en/of materialen maken.
TO 001 BC 073	deelnemerslijsten opstellen.
TO 001 BC 074	deelnemerslijsten bijhouden.
TO 001 BC 075	aankondigingen van activiteiten aantrekkelijk voorstellen.
TO 001 BC 076	activiteiten promoten.
TO 001 BC 077	een checklist opmaken.
TO 001 BC 078	een checklist opvolgen.
TO 001 BC 079	geld ontvangen.
TO 001 BC 080	betalingen registreren.
TO 001 BC 081	recreatieve diensten en producten in samenspraak met leidinggevers aankopen.
TO 001 BC 082	recreatieve diensten en producten verhuren.
TO 001 BC 083	recreatieve diensten en producten verkopen.
TO 001 BC 084	risico's en gevolgen voor milieu inschatten.
TO 001 BC 085	gepaste maatregelen nemen om de veiligheid te garanderen.
TO 001 BC 086	een gevarieerd activiteitenprogramma opstellen.
TO 001 BC 087	teamgericht werken.
TO 001 BC 088	animatieactiviteiten en shows verzorgen.
TO 001 BC 089	interactief met de recreanten omgaan.
TO 001 BC 090	op de reacties van het publiek anticiperen.
TO 001 BC 091	aan de collega's tijdens een uitvoering assistentie verlenen.
TO 001 BC 092	technische hulpmiddelen bij animatieactiviteiten bedienen.
TO 001 BC 093	activiteiten demonstreren.
TO 001 BC 094	activiteiten uitleggen.
TO 001 BC 095	aan de gasten instructies geven.
TO 001 BC 096	gasten motiveren.
TO 001 BC 097	de aandacht over alle gasten verdelen.
TO 001 BC 098	leiding geven.
TO 001 BC 099	de gast op een aangepaste manier ontvangen.
TO 001 BC 100	de gast op een gepaste manier begeleiden.
TO 001 BC 101	met diverse culturen en doelgroepen rekening houden.
TO 001 BC 102	op de verschillende gedragingen van de gasten gepast reageren.
TO 001 BC 103	problemen/klachten opvangen.
TO 001 BC 104	problemen/klachten oplossen of doorgeven.

3 Modules van de opleiding

3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003)

3.1.1 *Situering van de module in de opleiding*

Door de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.1.2 *Instapvereisten voor de module*

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.1.3 *Studieduur*

80 Lt

3.1.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	TO 001 BC 001
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 001 BC 002
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	TO 001 BC 003

3.2 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004)

3.2.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu’s en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.2.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.2.3 Studieduur

80 lestijden

3.2.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	TO 001 BC 001
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 001 BC 002
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	TO 001 BC 003

3.3 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006)

3.3.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.3.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.3.3 Studieduur

80 Lt

3.3.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 001 BC 005
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	TO 001 BC 006

3.4 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)**3.4.1 Situering van de module in de opleiding**

Door de module "Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2" worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.4.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.4.3 Studieduur

80 Lt

3.4.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	TO 001 BC 004
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 001 BC 005
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	TO 001 BC 006

3.5 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011)

3.5.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

3.5.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.5.3 Studieduur

60 Lt

3.5.4 Basiscompetenties

Module Zakelijk Nederlands 1	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	TO 001 BC 007
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	TO 001 BC 008
face-to-face in het Nederlands communiceren.	TO 001 BC 009

3.6 Module Inleiding in de toeristische sector (M TO G003)**3.6.1 Situering van de module in de opleiding**

In deze module maakt de cursist kennis met de brede toeristische sector. Dit behelst o.a. de structuur van de sector, enkele belangrijke bestemmingen en de daaraan gekoppelde vervoersmiddelen en logiesmogelijkheden.

3.6.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.6.3 Studieduur

40 Lt

3.6.4 Basiscompetenties

Module Inleiding in de toeristische sector	Code
De cursist kan	
de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.	TO 001 BC 056
de structuur van de reisindustrie schetsen.	TO 001 BC 057
het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.	TO 001 BC 058
van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.	TO 001 BC 013
basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.	TO 001 BC 014
de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.	TO 001 BC 019
een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.	TO 001 BC 020
voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.	TO 001 BC 021
verschillende vormen van recreatie toelichten.	TO 001 BC 022

3.7 Module Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001)

3.7.1 *Situering van de module in de opleiding*

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een eerste vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

3.7.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.7.3 *Studieduur*

60 Lt

3.7.4 *Basiscompetenties*

Module Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	Code
De cursist kan	
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.	TO 001 BC 055
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 001 BC 030
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 001 BC 031
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	TO 001 BC 035
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	TO 001 BC 010
eenvoudige boodschappen afhandelen.	TO 001 BC 011

3.8 Module Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002)

3.8.1 *Situering van de module in de opleiding*

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een tweede vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

3.8.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.8.3 Studieduur

60 Lt

3.8.4 Basiscompetenties

Module Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	Code
De cursist kan	
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.	TO 001 BC 055
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 001 BC 030
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 001 BC 031
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	TO 001 BC 035
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	TO 001 BC 010
eenvoudige boodschappen afhandelen.	TO 001 BC 011

3.9 Module Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming (M TO 004)**3.9.1 Situering van de module in de opleiding**

In deze module leert de cursist gasten onthalen en begeleiden op de toeristische bestemming, rekening houdend met hun specifieke achtergrond, vragen en problemen.

3.9.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.9.3 Studieduur

40 Lt

3.9.4 Basiscompetenties

Module Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming	Code
De cursist kan	
met diverse culturen en doelgroepen omgaan.	TO 001 BC 036
de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen.	TO 001 BC 053
de gast op een aangepaste manier ontvangen.	TO 001 BC 015
de gast op een gepaste manier begeleiden.	TO 001 BC 016
gepast op klachten en problemen reageren.	TO 001 BC 037
eigen gedrag i.f.v. klachten evalueren.	TO 001 BC 038

onzekere gasten opvangen en geruststellen.	TO 001 BC 017
gepast op emotionele en stresssituaties reageren.	TO 001 BC 039
de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.	TO 001 BC 040
gasten onthalen aan de luchthaven en naar het verblijf begeleiden.	TO 001 BC 018
inschatten of medische of andere hulp moet worden ingeroepen.	TO 001 BC 041
reageren bij ongeval of noodsituatie.	TO 001 BC 063

3.10 Module Informatie en verkoop op een toeristische bestemming (M TO 005)

3.10.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module leert de cursist gasten informeren en adviseren binnen de commerciële objectieven van de toeristische organisatie.

3.10.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.10.3 Studieduur

40 Lt

3.10.4 Basiscompetenties

Module Informatie en verkoop op een toeristische bestemming	Code
De cursist kan	
informatiebijeenkomsten houden.	TO 001 BC 023
gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod informeren.	TO 001 BC 024
gasten over het plaatselijk toeristisch-recreatief en cultureel aanbod adviseren.	TO 001 BC 025
een eenvoudig verkoopgesprek voeren.	TO 001 BC 026
binnen de commerciële doelen van de organisatie handelen.	TO 001 BC 027
verkooptransacties op een correcte manier afhandelen.	TO 001 BC 028
de actuele ontwikkelingen binnen de organisatie vertalen naar de eigen werkzaamheden.	TO 001 BC 032
aan de hand van een methodiek het aanbod van een touroperator analyseren.	TO 001 BC 033

3.11 Module Administratieve organisatie op een toeristische bestemming (M TO 006)

3.11.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module leert de cursist op de toeristische bestemming de gasten de juiste informatie geven.

3.11.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.11.3 Studieduur

40 Lt

3.11.4 Basiscompetenties

Module Administratieve organisatie op een toeristische bestemming	Code
De cursist kan	
binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.	TO 001 BC 012
de werkomgeving ordelijk houden.	TO 001 BC 060
eigen werk evalueren.	TO 001 BC 042
post behandelen.	TO 001 BC 043
met klassementen werken.	TO 001 BC 044
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	TO 001 BC 045
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	TO 001 BC 046
gegevens overbrengen en registreren.	TO 001 BC 047
informatie en documentatie verzamelen en up to date houden i.v.m. de toeristische bestemming en de praktische aangelegenheden.	TO 001 BC 034
contacten onderhouden met collega's, bezoekers, hoteluitbaters, plaatselijke instanties, (derden)... voor de afstemming van de werkzaamheden en informatie.	TO 001 BC 054
reserveringen voor de klanten maken via de geëigende kanalen.	TO 001 BC 029
anticiperen op gevaarsituaties.	TO 001 BC 061
preventief toezien op de veiligheid en integriteit van de bezoekers en van de collega's.	TO 001 BC 062
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een host/hostess op een toeristische bestemming, de dagelijkse routine-taken afhandelen.	TO 001 BC 059
vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren.	TO 001 BC 052

met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken.	TO 001 BC 048
met de meest courante rekenbladsoftware werken.	TO 001 BC 049
met de meest courante internetsoftware werken.	TO 001 BC 050
met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.	TO 001 BC 051

3.12 Module Werkplekieren voor een host/hostess op een toeristische bestemming (M TO 007)

3.12.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekieren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

3.12.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules “*Inleiding in de toeristische sector*”, “*Onthaal en begeleiding op een toeristische bestemming*”, “*Informatie en verkoop op een toeristische bestemming*” en “*Administratieve organisatie op een toeristische bestemming*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.12.3 Studieduur

80 Lt

3.12.4 Basiscompetenties

Module Werkplekieren voor een host/hostess op een toeristische bestemming	Code
De cursist kan	
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een host/hostess op een toeristische bestemming, de dagelijkse routine-taken afhandelen.	TO 001 BC 059

4 Uitbreidingsmodules

4.1 **Module Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie (UM TO 008)**

4.1.1 *Situering van de module*

De uitbreidingsmodules “*Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie*” en “*Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie*” zijn afgeleid van het SERV-beroepscompetentieprofiel Gastheer/gastvrouw (2004). De beroepen van host/-ess en gastheer/-vrouw situeren zich binnen dezelfde context en zijn inhoudelijk verwant aan elkaar. Hun kerntaak bestaat beide uit het onthalen van gasten. Daarnaast heeft de gastheer/-vrouw nog een bijkomende specifieke taak met betrekking tot het zorgen voor animatie.¹

In de uitbreidingsmodule “*Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie*” leert de cursist animatieactiviteiten voorbereiden en promoten.

4.1.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het certificaat van de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

4.1.3 *Studieduur*

60 Lt

4.1.4 *Basiscompetenties*

Module Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie	Code
De cursist kan	
inventariseren welke voorbereidingen getroffen moeten worden al dan niet in overleg met het team.	TO 001 BC 064
zich informeren omtrent bereikbaarheid, veiligheidsvoorzieningen en hiervoor actie ondernemen.	TO 001 BC 065
lokalen en materialen tijdig reserveren.	TO 001 BC 066
alle voorzieningen klaarzetten.	TO 001 BC 067
de werking en de veiligheid van de voorzieningen controleren.	TO 001 BC 068
al dan niet met het team activiteiten inoefenen.	TO 001 BC 069
elementaire creatieve, muzische, sportieve en podiumvaardigheden ontwikkelen.	TO 001 BC 070
organisatiegebonden informatie verstrekken.	TO 001 BC 071
reserveringen voor recreatieve activiteiten en/of materialen maken.	TO 001 BC 072

¹ SERV, *Beroepsprofiel Host/-ess – Gastheer/-vrouw* (2004). Blz. 4.

deelnemerslijsten opstellen.	TO 001 BC 073
deelnemerslijsten bijhouden.	TO 001 BC 074
aankondigingen van activiteiten aantrekkelijk voorstellen.	TO 001 BC 075
activiteiten promoten.	TO 001 BC 076
een checklist opmaken.	TO 001 BC 077
een checklist opvolgen.	TO 001 BC 078
geld ontvangen.	TO 001 BC 079
betalingen registreren.	TO 001 BC 080
recreatieve diensten en producten in samenspraak met leidinggeven- den aankopen.	TO 001 BC 081
recreatieve diensten en producten verhuren.	TO 001 BC 082
recreatieve diensten en producten verkopen.	TO 001 BC 083
risico's en gevolgen voor milieu inschatten.	TO 001 BC 084
gepaste maatregelen nemen om de veiligheid te garanderen.	TO 001 BC 085
een gevarieerd activiteitenprogramma opstellen.	TO 001 BC 086
teamgericht werken.	TO 001 BC 087

4.2 Module Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie (UM TO 009)

4.2.1 Situering van de module

De uitbreidingsmodules "*Gastheer/gastvrouw - voorbereiding en promotie animatie*" en "*Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie*" zijn afgeleid van het SERV-beroepscompetentieprofiel Gastheer/gastvrouw (2004). De beroepen van host/-ess en gastheer/-vrouw situeren zich binnen dezelfde context en zijn inhoudelijk verwant aan elkaar. Hun kerntaak bestaat beide uit het onthalen van gasten. Daarnaast heeft de gastheer/-vrouw nog een bijkomende specifieke taak met betrekking tot het zorgen voor animatie.²

In de uitbreidingsmodule "*Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie*" leert de cursist animatieactiviteiten uitvoeren en begeleiden.

² SERV, *Beroepsprofiel Host/-ess – Gastheer/-vrouw* (2004). Blz. 4.

4.2.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het certificaat van de opleiding **Host/hostess op een toeristische bestemming** of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

4.2.3 *Studieduur*

60 Lt

4.2.4 *Basiscompetenties*

Module Gastheer/gastvrouw - uitvoering en begeleiding animatie	Code
De cursist kan	
teamgericht werken.	TO 001 BC 087
animatieactiviteiten en shows verzorgen.	TO 001 BC 088
interactief met de recreanten omgaan.	TO 001 BC 089
op de reacties van het publiek anticiperen.	TO 001 BC 090
aan de collega's tijdens een uitvoering assistentie verlenen.	TO 001 BC 091
technische hulpmiddelen bij animatieactiviteiten bedienen.	TO 001 BC 092
activiteiten demonstreren.	TO 001 BC 093
activiteiten uitleggen.	TO 001 BC 094
aan de gasten instructies geven.	TO 001 BC 095
gasten motiveren.	TO 001 BC 096
de aandacht over alle gasten verdelen.	TO 001 BC 097
leiding geven.	TO 001 BC 098
de gast op een aangepaste manier ontvangen.	TO 001 BC 099
de gast op een gepaste manier begeleiden.	TO 001 BC 100
met diverse culturen en doelgroepen rekening houden.	TO 001 BC 101
op de verschillende gedragingen van de gasten gepast reageren.	TO 001 BC 102
problemen/klachten opvangen.	TO 001 BC 103
problemen/klachten oplossen of doorgeven.	TO 001 BC 104

Gezien om gevoegd te worden bij het Besluit van de Vlaamse Regering van 21 september 2012 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied toerisme.

De minister-president van de Vlaamse Regering,

K. PEETERS

De Vlaamse minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel,

P. SMET

BIJLAGE 2. – De modulaire opleiding “Toeristisch Receptionist”



Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming

1 september 2012



Secundair volwassenenonderwijs

STUDIEGEBIED

TOERISME

**Opleiding
Toeristisch Receptionist
BO TO 002**

Inhoud

- 1 Opleiding
 - 1.1 Relatie opleiding – referentiekader
 - 1.2 Inhoud
 - 1.3 Certificering
 - 1.4 Niveau
 - 1.5 Duur
 - 1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied
 - 1.7 Modules
 - 1.8 Leertraject
 - 1.9 Sleutelvaardigheden
- 2 Basiscompetenties
 - 2.1 Communicatie
 - 2.2 Onthaal en check-in
 - 2.3 Reserveringen
 - 2.4 Service verlenen
 - 2.5 Check-out
 - 2.6 Administratieve taken
 - 2.7 Specifieke toeristische competenties
 - 2.8 Veiligheid, gezondheid en milieu
- 3 Modules
 - 3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003)
 - 3.1.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.1.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.1.3 Studieduur
 - 3.1.4 Basiscompetenties
 - 3.2 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004)
 - 3.2.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.2.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.2.3 Studieduur
 - 3.2.4 Basiscompetenties
 - 3.3 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006)
 - 3.3.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.3.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.3.3 Studieduur
 - 3.3.4 Basiscompetenties
 - 3.4 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)
 - 3.4.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.4.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.4.3 Studieduur
 - 3.4.4 Basiscompetenties
 - 3.5 Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009)
 - 3.5.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.5.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.5.3 Studieduur
 - 3.5.4 Basiscompetenties

- 3.6 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011)
 - 3.6.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.6.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.6.3 Studieduur
 - 3.6.4 Basiscompetenties
- 3.7 Module Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (MTO G001)
 - 3.7.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.7.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.7.3 Studieduur
 - 3.7.4 Basiscompetenties
- 3.8 Module Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (MTO G002)
 - 3.8.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.8.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.8.3 Studieduur
 - 3.8.4 Basiscompetenties
- 3.9 Module Inleiding in de toeristische sector (M TO G003)
 - 3.9.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.9.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.9.3 Studieduur
 - 3.9.4 Basiscompetenties
- 3.10 Module Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector (M TO 010)
 - 3.10.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.10.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.10.3 Studieduur
 - 3.10.4 Basiscompetenties
- 3.11 Module Onthaal en informatie (M TO 011)
 - 3.11.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.11.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.11.3 Studieduur
 - 3.11.4 Basiscompetenties
- 3.12 Module Back- en front-office (M TO 012)
 - 3.12.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.12.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.12.3 Studieduur
 - 3.12.4 Basiscompetenties
- 3.13 Module Werkplekleren voor een toeristisch receptionist (M TO 013)
 - 3.13.1 Situering van de module in de opleiding
 - 3.13.2 Instapvereisten voor de module
 - 3.13.3 Studieduur
 - 3.13.4 Basiscompetenties

1 **Opleiding**

1.1 **Relatie opleiding – referentiekader**

De beroepsopleiding **Toeristisch receptionist** hoort thuis in het studiegebied TOERISME. De opleiding biedt kansen op de arbeidsmarkt, maar is daarnaast ook doorstroomgericht. Afgestudeerden kunnen vervolgonderwijs aan of kunnen instappen op de arbeidsmarkt. De toeristische sector biedt heel wat tewerkstellingsmogelijkheden voor de toeristisch receptionist, de bedrijfsreceptionist en balie- en informatiebediende.

Een toeristisch receptionist kan gasten onthalen, informatie verstrekken (mondeling, telefonisch en via verschillende mediakanalen) en front- en back-office activiteiten uitvoeren.

De gebruikte referentiekaders zijn de SERV-beroeps(competentie)profielen Recepti-onist-telefonist van 2001, Receptionist(e) van 2010 en Balie- en informatiebediende van 2004.

1.2 **Inhoud**

Na de opleiding kan de cursist:

- in het Nederlands en in drie moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen.
- vlot en geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken.
- gasten onthalen.
- informatie verstrekken.
- front- en back-office activiteiten uitvoeren.

1.3 **Certificering**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

De opleiding leidt tot het certificaat TOERISTISCH RECEPTIONIST. Het certificaat van deze opleiding leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs.

1.4 **Niveau**

De opleiding **Toeristisch receptionist** situeert zich op het niveau secundair volwassenenonderwijs.

1.5 **Duur**

De opleiding **Toeristisch receptionist** omvat in totaal 880 lestijden.

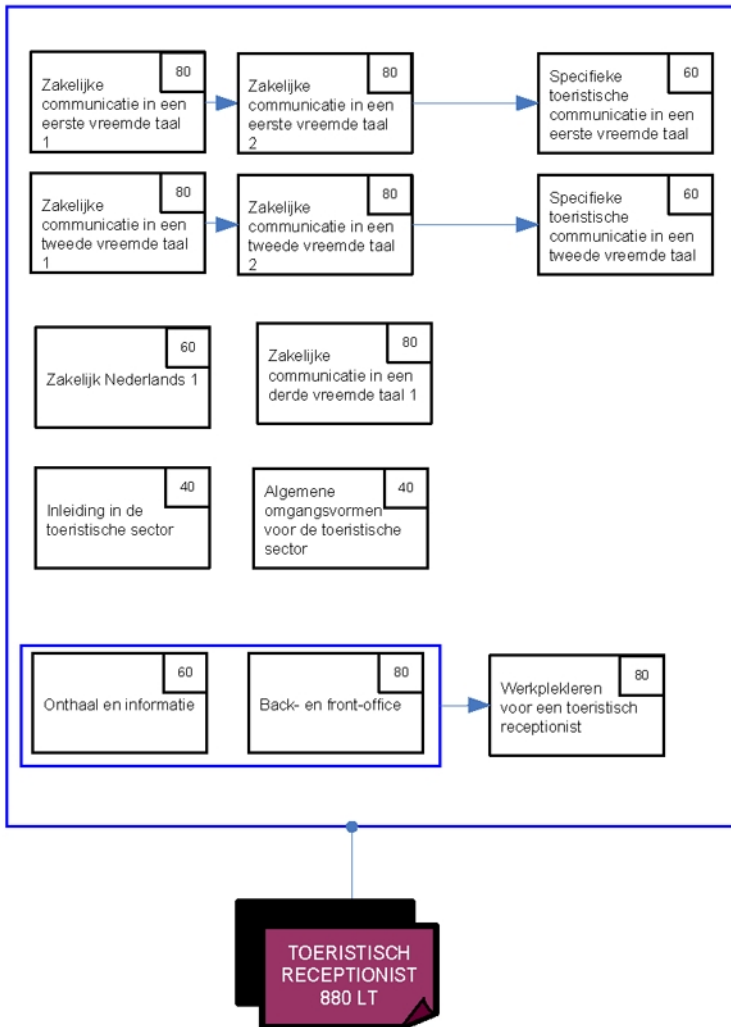
1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied

Nr	Opleidingen	Code	Lestijden	Referentiekader
1	Host/hostess op een toeristische bestemming	BO TO 001	740 Lt	Basiscompetenties gevalideerd door Toerisme Vlaanderen en ABTO
2	Toeristisch receptionist	BO TO 002	880 Lt	Basiscompetenties gevalideerd door Toerisme Vlaanderen en ABTO

1.7 Modules

Naam	Code	Lestijden
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA C003	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	M HA C004	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA C006	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	M HA C007	80
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1	M HA C009	80
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	M TO G001	60
Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	M TO G002	60
Inleiding in de toeristische sector	M TO G003	40
Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector	M TO 010	40
Onthaal en informatie	M TO 011	60
Back- en front-office	M TO 012	80
Werkplekieren voor een toeristisch receptionist	M TO 013	80

1.8 Leertraject



1.9 Sleutelvaardigheden

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV02	Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.
SV03	Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.
SV04	Beslissingsvermogen	In staat zijn een standpunt in te nemen of tot een handeling over te gaan, en er ook de verantwoordelijkheid voor op te nemen.
SV11	Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.
SV12	Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.
SV13	Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.
SV17	Kwaliteitsbewustzijn	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.
SV18	Leerbekwaamheid	In staat zijn om, via geëigende leerprocessen, zijn competenties te verbreden en te verdiepen.
SV20	Loyauteit	Blijk geven van sterkte betrokkenheid op de organisatie en de regels en afspraken die er gelden.
SV21	Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).
SV30	Veiligheids- en milieubewustzijn	In staat zijn om actief en proactief in te staan voor de veiligheid en om situaties te voorkomen die mens en milieu kunnen schaden.
SV32	Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.
SV35	Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.

2 **Basiscompetenties**

2.1 **Communicatie**

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 001	een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.
TO 002 BC 002	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
TO 002 BC 003	face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.
TO 002 BC 004	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
TO 002 BC 005	face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.
TO 002 BC 006	een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.
TO 002 BC 007	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
TO 002 BC 008	face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.
TO 002 BC 009	een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.
TO 002 BC 010	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.
TO 002 BC 011	face-to-face in het Nederlands communiceren.
TO 002 BC 012	met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.
TO 002 BC 013	toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...
TO 002 BC 014	toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...
TO 002 BC 015	toeristische bronnen efficiënt raadplegen.
TO 002 BC 016	op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.
TO 002 BC 017	eenvoudige boodschappen afhandelen.
TO 002 BC 018	in een gesprek feedbackregels gebruiken.

2.2 **Onthaal en check-in**

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 019	het belang van omgangsvormen aantonen.
TO 002 BC 020	verschillende omgangsvormen met verschillende culturen in verband brengen.
TO 002 BC 021	de verschillende omgangsvormen en relaties aan de hand van voorbeelden illustreren.
TO 002 BC 022	de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen
TO 002 BC 023	het belang van een goed voorkomen aantonen.
TO 002 BC 024	de juiste beleefdheidsvormen hanteren.
TO 002 BC 025	bezoekers op een correcte manier onthalen.
TO 002 BC 026	bezoekers in de organisatie rondleiden.
TO 002 BC 027	kamers toewijzen bij groepen in samenspraak met de groepsverantwoordelijke.
TO 002 BC 028	sleutelkaart aanmaken of sleutel overhandigen.

2.3 Reserveringen

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 029	beschikbaarheden en prijzen opzoeken.
TO 002 BC 030	info geven over beschikbaarheden en prijzen.
TO 002 BC 031	offertes opmaken.
TO 002 BC 032	individuele en groepsreserveringen via een geautomatiseerd reserveringssysteem boeken.
TO 002 BC 033	annuleringskosten berekenen.
TO 002 BC 034	wijzigingen in boekingen doorvoeren.
TO 002 BC 035	met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.
TO 002 BC 036	gericht vragen stellen.
TO 002 BC 037	een verkoopgesprek correct afhandelen.
TO 002 BC 038	de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.

2.4 Service verlenen

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 039	wekdienst vervullen.
TO 002 BC 040	bijkomende diensten reserveren.
TO 002 BC 041	informatiemateriaal actueel houden.
TO 002 BC 042	info verstrekken over de eigen organisatie.
TO 002 BC 043	een presentatie geven.
TO 002 BC 044	info verstrekken over het toeristisch-recreatieve aanbod in de regio.
TO 002 BC 045	interne en externe toeristisch-recreatieve producten promoten.
TO 002 BC 046	interne en externe toeristisch-recreatieve producten verkopen.
TO 002 BC 047	registratie van deelname aan activiteiten of inschrijffijsten opstellen.
TO 002 BC 048	registratie van deelname aan activiteiten of inschrijffijsten controleren.
TO 002 BC 049	met diverse doelgroepen m.b.t. toerisme omgaan.
TO 002 BC 050	klantgericht handelen.
TO 002 BC 051	het belang van een goede observatie praktisch aantonen.
TO 002 BC 052	eigen gedrag in functie van klachten evalueren.
TO 002 BC 053	gepast reageren op opmerkingen en klachten.
TO 002 BC 054	onzekere klanten opvangen en geruststellen.
TO 002 BC 055	gepast op emotionele en stresssituaties reageren.
TO 002 BC 056	op een correcte manier in conflictsituaties handelen.

2.5 Check-out

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 057	rekeningen van gasten up-to-date houden.
TO 002 BC 058	facturen opmaken.
TO 002 BC 059	kassatoestand verantwoorden.
TO 002 BC 060	betalingen registreren.
TO 002 BC 061	reservaties controleren.
TO 002 BC 062	registratieformulieren invullen.
TO 002 BC 063	betalingen afhandelen.
TO 002 BC 064	afscheid nemen.

2.6 Administratieve taken

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 065	binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.
TO 002 BC 066	binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen.
TO 002 BC 067	eigen werk evalueren.
TO 002 BC 068	post behandelen.
TO 002 BC 069	met klassementen werken.
TO 002 BC 070	een archief bijhouden.
TO 002 BC 071	op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.
TO 002 BC 072	een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.
TO 002 BC 073	een agenda bijhouden.
TO 002 BC 074	een agenda raadplegen.
TO 002 BC 075	met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken.
TO 002 BC 076	met de meest courante rekenbladsoftware werken.
TO 002 BC 077	vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren.
TO 002 BC 078	met de meest courante internetsoftware werken.
TO 002 BC 079	met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.
TO 002 BC 080	de regels m.b.t. de netetiquette toepassen.
TO 002 BC 081	het eigen werk efficiënt organiseren.

2.7 Specifieke toeristische competenties

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 082	de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.
TO 002 BC 083	structuur van de reisindustrie schetsen.
TO 002 BC 084	het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.
TO 002 BC 085	van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.
TO 002 BC 086	basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.
TO 002 BC 087	de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.
TO 002 BC 088	een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.
TO 002 BC 089	voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.
TO 002 BC 090	verschillende vormen van recreatie toelichten.
TO 002 BC 091	binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een toeristisch receptionist de dagelijkse routinetaken afhandelen.

2.8 Veiligheid, gezondheid en milieu

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
TO 002 BC 092	afval en restproducten sorteren en opslaan.
TO 002 BC 093	een werkomgeving ordelijk houden.
TO 002 BC 094	ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.

3 Modules

3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003)

3.1.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.1.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.1.3 Studieduur

80 Lt

3.1.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	TO 002 BC 001
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 002 BC 002
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	TO 002 BC 003

3.2 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004)

3.2.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.2.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1*” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.2.3 *Studieduur*

80 Lt

3.2.4 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	TO 002 BC 001
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 002 BC 002
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	TO 002 BC 003

3.3 *Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006)*

3.3.1 *Situering van de module in de opleiding*

Door de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.3.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.3.3 Studieduur

80 Lt

3.3.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 002 BC 004
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	TO 002 BC 005

3.4 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)**3.4.1 Situering van de module in de opleiding**

Door de module “*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2*” worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega’s... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.4.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1*" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.4.3 Studieduur

80 Lt

3.4.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 002 BC 004
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	TO 002 BC 005
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	TO 002 BC 006

3.5 Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009)**3.5.1 Situering van de module in de opleiding**

Door de module "*Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1*" worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een derde moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.5.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.5.3 Studieduur

80 Lt

3.5.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	TO 002 BC 007
face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.	TO 002 BC 008

3.6 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011)**3.6.1 Situering van de module in de opleiding**

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

3.6.2 *Instapvereisten voor de module*

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.6.3 *Studieduur*

60 Lt

3.6.4 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Zakelijk Nederlands 1	Code
De cursist kan een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	TO 002 BC 009
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	TO 002 BC 010
face-to-face in het Nederlands communiceren.	TO 002 BC 011

3.7 **Module Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal (M TO G001)**

3.7.1 *Situering van de module in de opleiding*

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een eerste vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

3.7.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2*" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.7.3 *Studieduur*

60 Lt

3.7.4 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Specifieke toeristische communicatie in een eerste vreemde taal	Code
De cursist kan met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.	TO 002 BC 012
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 002 BC 013
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 002 BC 014
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	TO 002 BC 015
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	TO 002 BC 016
eenvoudige boodschappen afhandelen.	TO 002 BC 017

3.8 Module Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal (M TO G002)

3.8.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module maakt de cursist kennis met de specifieke taal van de toeristische wereld en dit in een tweede vreemde taal. Hij/zij verzorgt de communicatie o.a. met klanten, leveranciers... Hij/zij moet daarom beschikken over een behoorlijke kennis van de specifieke toeristische terminologie.

3.8.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.8.3 Studieduur

60 Lt

3.8.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Specifieke toeristische communicatie in een tweede vreemde taal	Code
De cursist kan	
met bijzondere aandacht voor de juiste toeristische terminologie de interne en externe communicatie voeren.	TO 002 BC 012
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier mondeling verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 002 BC 013
toeristische informatie op een eenvoudige en duidelijke manier schriftelijk verstrekken aan klanten, leveranciers...	TO 002 BC 014
toeristische bronnen efficiënt raadplegen.	TO 002 BC 015
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	TO 002 BC 016
eenvoudige boodschappen afhandelen.	TO 002 BC 017

3.9 Module Inleiding in de toeristische sector (M TO G003)

3.9.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module maakt de cursist kennis met de brede toeristische sector. Dit behelst o.a. de structuur van de sector, enkele belangrijke bestemmingen en de daaraan gekoppelde vervoersmiddelen en logiesmogelijkheden.

3.9.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.9.3 Studieduur

40 Lt

3.9.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Inleiding in de toeristische sector	Code
De cursist kan	
de actualiteit m.b.t. toerisme opvolgen.	TO 002 BC 082
de structuur van de reisindustrie schetsen.	TO 002 BC 083
het toeristisch aanbod van Vlaanderen geven.	TO 002 BC 084
van de verschillende transportmiddelen basisinformatie geven.	TO 002 BC 085
basisinformatie van de verschillende logiesmogelijkheden geven.	TO 002 BC 086
de toeristische iconen van de toeristische bestemmingen geven.	TO 002 BC 087
een technische fiche van een toeristische bestemming opmaken.	TO 002 BC 088
voorbeelden van duurzaam toerisme geven en bespreken.	TO 002 BC 089
verschillende vormen van recreatie toelichten.	TO 002 BC 090

3.10 Module Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector (M TO 010)

3.10.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module leert de cursist een aantal omgangsvormen hanteren die specifiek zijn voor de toeristische sector.

3.10.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.10.3 Studieduur

40 Lt

3.10.4 Basiscompetenties

Module Algemene omgangsvormen voor de toeristische sector	Code
De cursist kan	
het belang van omgangsvormen aantonen.	TO 002 BC 019
verschillende omgangsvormen met verschillende culturen in verband brengen.	TO 002 BC 020
de verschillende omgangsvormen en relaties aan de hand van voorbeelden illustreren.	TO 002 BC 021
de algemene regels van omgangsvormen en etiquette in het dagelijkse leven toepassen	TO 002 BC 022
het belang van een goed voorkomen aantonen.	TO 002 BC 023
de juiste beleefdheidsvormen hanteren.	TO 002 BC 024
de regels met betrekking tot de netetiquette toepassen.	TO 002 BC 080
het eigen werk efficiënt organiseren.	TO 002 BC 081
met diverse doelgroepen m.b.t. toerisme omgaan.	TO 002 BC 049
klantgericht handelen.	TO 002 BC 050
het belang van een goede observatie praktisch aantonen.	TO 002 BC 051
eigen gedrag in functie van klachten evalueren.	TO 002 BC 052
gepast reageren op opmerkingen en klachten.	TO 002 BC 053
onzekere klanten opvangen en geruststellen.	TO 002 BC 054
gepast op emotionele en stresssituaties reageren.	TO 002 BC 055
op een correcte manier in conflictsituaties handelen.	TO 002 BC 056
de algemene deontologische principes die gelden in de toeristische sector toepassen.	TO 002 BC 038

bezoekers op een correcte manier onthalen.	TO 002 BC 025
gericht vragen stellen.	TO 002 BC 036
met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.	TO 002 BC 035
een verkoopgesprek correct afhandelen.	TO 002 BC 037
in een gesprek feedbackregels gebruiken.	TO 002 BC 018

3.11 Module Onthaal en informatie (M TO 011)

3.11.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module leert de cursist op een correcte manier een bezoeker onthalen en hem informatie te verstrekken.

3.11.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.11.3 Studieduur

60 Lt

3.11.4 Basiscompetenties

Module Onthaal en informatie	Code
De cursist kan	
bezoekers op een correcte manier onthalen.	TO 002 BC 025
op een correcte wijze een telefoongesprek voeren.	TO 002 BC 016
bezoekers in de organisatie rondleiden.	TO 002 BC 026
informatiemateriaal actueel houden.	TO 002 BC 041
info verstrekken over de eigen organisatie.	TO 002 BC 042
een presentatie geven.	TO 002 BC 043
info verstrekken over het toeristisch-recreatieve aanbod in de regio.	TO 002 BC 044
interne en externe toeristisch-recreatieve producten promoten.	TO 002 BC 045
interne en externe toeristisch-recreatieve producten verkopen.	TO 002 BC 046
registratie van deelname aan activiteiten of inschrijffijsten opstellen.	TO 002 BC 047
registratie van deelname aan activiteiten of inschrijffijsten controleren.	TO 002 BC 048

3.12 Module Back- en front-office (M TO 012)

3.12.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module leert de cursist de taken uitvoeren binnen back- en front-office in een toeristisch bedrijf.

3.12.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.12.3 Studieduur

80Lt

3.12.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Back- en front-office	Code
De cursist kan	
beschikbaarheden en prijzen opzoeken.	TO 002 BC 029
info geven over beschikbaarheden en prijzen.	TO 002 BC 030
offertes opmaken.	TO 002 BC 031
individuele en groepsreserveringen via een geautomatiseerd reserveringssysteem boeken.	TO 002 BC 032
annuleringskosten berekenen.	TO 002 BC 033
wijzigingen in boekingen doorvoeren.	TO 002 BC 034
met wensen en specifieke behoeften van de klant rekening houden.	TO 002 BC 035
rekeningen van gasten up-to-date houden.	TO 002 BC 057
facturen opmaken.	TO 002 BC 058
kassatoestand verantwoorden.	TO 002 BC 059
betalingen registreren.	TO 002 BC 060
reservaties controleren.	TO 002 BC 061
registratieformulieren invullen.	TO 002 BC 062
kamers toewijzen bij groepen in samenspraak met de groepsverantwoordelijke.	TO 002 BC 027
sleutelkaart aanmaken of sleutel overhandigen.	TO 002 BC 028
wekdienst vervullen.	TO 002 BC 039
bijkomende diensten reserveren.	TO 002 BC 040
betalingen afhandelen.	TO 002 BC 063
afscheid nemen.	TO 002 BC 064
vlot en correct via hedendaagse ICT communiceren.	TO 002 BC 077
binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.	TO 002 BC 065
binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen.	TO 002 BC 066
eigen werk evalueren.	TO 002 BC 067
post behandelen.	TO 002 BC 068
met klassementen werken.	TO 002 BC 069
een archief bijhouden.	TO 002 BC 070
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	TO 002 BC 071
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	TO 002 BC 072
een agenda bijhouden.	TO 002 BC 073
een agenda raadplegen.	TO 002 BC 074
met de meest courante tekstverwerkingssoftware werken.	TO 002 BC 075
met de meest courante rekenbladsoftware werken.	TO 002 BC 076
met de meest courante internetsoftware werken.	TO 002 BC 078
met specifieke toepassingssoftware voor de toeristische sector werken.	TO 002 BC 079
afval en restproducten sorteren en opslaan.	TO 002 BC 092
een werkomgeving ordelijk houden.	TO 002 BC 093
ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.	TO 002 BC 094

3.13 Module Werkplekieren voor een toeristisch receptionist (M TO 013)

3.13.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekieren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

3.13.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules “Onthaal en informatie” en “Back- en front-office” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.13.3 Studieduur

80 Lt

3.13.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Werkplekieren voor een toeristisch receptionist	Code
De cursist kan	
binnen de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een toeristisch receptionist de dagelijkse routinetaken afhandelen.	TO 002 BC 091

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van 21 september 2012 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied toerisme.

De minister-president van de Vlaamse Regering,
K. PEETERS

De Vlaamse minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel,
P. SMET

—————
TRADUCTION

AUTORITE FLAMANDE

F. 2012 — 3193

[C – 2012/36111]

21 SEPTEMBRE 2012. — Arrêté du Gouvernement flamand relatif à la structure modulaire de l'enseignement secondaire des adultes pour la discipline 'toerisme'

Le Gouvernement flamand,

Vu la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles, notamment l'article 20;

Vu le décret du 15 juin 2007 relatif à l'éducation des adultes, notamment l'article 24, § 1^{er}, modifié par les décrets des 30 avril 2009 et 1^{er} juillet 2011, et l'article 181, modifié par les décrets des 4 juillet 2008, 30 avril 2009 et 9 juillet 2010;

Vu la proposition du groupe directeur du 14 septembre 2011;

Vu l'avis du « Vlaamse Onderwijsraad » (Conseil flamand de l'Enseignement), émis le 8 novembre 2011;

Vu l'accord du Ministre flamand chargé du budget, donné le 27 juin 2012;

Vu le protocole n° 775 du 13 juillet 2012 portant les conclusions des négociations menées en réunion commune du Comité sectoriel X et de la sous-section « Communauté flamande » de la section 2 du Comité des services publics provinciaux et locaux;

Vu le protocole n° 543 du 13 juillet 2012 portant les conclusions des négociations menées en réunion du Comité coordinateur de négociation de l'enseignement libre subventionné;

Vu l'avis 51 754/1/V du Conseil d'Etat, rendu le 4 septembre 2012, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre flamand de l'Enseignement, de la Jeunesse, de l'Egalité des Chances et des Affaires bruxelloises;

Après délibération,

Arrête :

Article 1^{er}. En exécution de l'article 24, § 1^{er}, du décret du 15 juin 2007 relatif à l'éducation des adultes, les profils de formation pour la structure modulaire de la discipline 'toerisme', qui appartient à l'enseignement secondaire des adultes, sont fixés dans les annexes 1^{re} et 2, jointes au présent arrêté.

Art. 2. Les objectifs finaux visés à l'article 1^{er} sont évaluées lors de l'année scolaire 2015-2016. Les résultats de cette évaluation sont discutés avec le comité directeur visé à l'article 2, 42°, du décret du 15 juin 2007 relatif à l'éducation des adultes.

Art. 3. La direction d'un centre d'éducation des adultes qui a la compétence d'enseignement pour la formation modulaire 'Toerisme en Onthaal TSO 3', a à partir du 1^{er} septembre 2012 également la compétence d'enseignement pour les formations modulaires 'Host/hostess op een Toeristische Bestemming' et 'Toeristisch Receptionist'.

Art. 4. Le présent arrêté produit ses effets le 1^{er} septembre 2012.

Art. 5. Le Ministre flamand qui a l'enseignement dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 21 septembre 2012.

Le Ministre-Président du Gouvernement flamand,
K. PEETERS

Le Ministre flamand de l'Enseignement, de la Jeunesse, de l'Egalité des Chances et de Bruxelles,
P. SMET

VLAAMSE OVERHEID

Leefmilieu, Natuur en Energie

N. 2012 — 3194

[C — 2012/36108]

4 SEPTEMBER 2012. — Ministerieel besluit houdende de lijst met materialen, afkomstig van en bestemd voor metallurgische productieprocessen voor non-ferrometalen, en de lijst met materialen, afkomstig van metallurgische productieprocessen voor ferrometalen, die als grondstoffen worden gebruikt

De Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur,

Gelet op het decreet van 23 december 2011 betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen, artikel 39, § 2 en § 3;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 17 februari 2012 tot vaststelling van het Vlaams Reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen, artikel 2.3.5.1 en 2.3.6.1;

Gelet op advies nr. 51.891/1/V van de Raad van State, gegeven op 16 augustus 2012, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973,

Besluit :

Artikel 1. De lijst met materialen, afkomstig van en bestemd voor metallurgische productieprocessen voor non-ferrometalen, die als grondstoffen worden gebruikt overeenkomstig artikel 2.3.5.1 van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 februari 2012 tot vaststelling van het Vlaams Reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen, is opgenomen in bijlage 1, die bij dit besluit is gevoegd.

Art. 2. De lijst met materialen, afkomstig van metallurgische productieprocessen voor ferrometalen, die als grondstoffen worden gebruikt overeenkomstig artikel 2.3.6.1 van het besluit van de Vlaamse Regering van 17 februari 2012 tot vaststelling van het Vlaams Reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen, is opgenomen in bijlage 2, die bij dit besluit is gevoegd.

Art. 3. Dit besluit treedt in werking op de datum van ondertekening.

Brussel, 4 september 2012.

De Vlaamse minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur,
J. SCHAUVLIEGE