



VOLWASSENENONDERWIJS

S T U D I E G I D S
T O E R I S M E
& O N T H A A L 2011-2012

Centrum voor Volwassenenonderwijs
L B C - N V K
Sudermanstraat 5, 2000 Antwerpen
Tel. 03 220 89 00 - Fax 03 220 89 58
antwerpen@lbconderwijs.be
www.lbconderwijs.be/antwerpen



UURROOSTER

SCHOOLJAAR 2011 - 2012

EERSTE SEMESTER 19-09-11 - 20-01-12

Informatica voor toerisme : woensdag van 08.45 - 12.05

Franse communicatie en onthaal : vrijdag van 08.45 - 12.05

Verkooptechnieken : vrijdag van 13.45 - 17.05

TWEEDE SEMESTER 30-01-12 - 01-06-12

Relationele vaardigheden : vrijdag van 08.45 - 12.05

Aardrijkskunde en geschiedenis : woensdag van 18.30 - 21.50

ORGANISATIE VAN DE OPLEIDING

De opleiding wordt modulair georganiseerd en alle modules worden minstens om de twee jaar gegeven. Je kan indien gewenst de opleiding dus op vier semesters afronden.

Spaanse communicatie en onthaal deel 1 en 2 kunnen gevolgd worden in de taalopleidingen, het komt overeen met Spaans 1.1.

Duitse communicatie en onthaal wordt in onze school niet meer gegeven. Je kan Duits 1.1 volgen in LBC-Mortsel of in een ander cvo.

Initiatie in de informatica wordt in onze informaticaopleiding georganiseerd.

VRIJSTELLINGEN

Vrijstellingen kunnen verleend worden door de directie mits het voorleggen van diploma's of getuigschriften waaruit blijkt dat de nodige kennis reeds verworven is. Voor de informaticamodules is het ook mogelijk om vooraf een examen af te leggen om een vrijstelling te bekomen.

EXAMENS

Elke module wordt afgesloten met een examen. Als je het examen met succes aflegt (d.w.z. minstens 50% behaalt), krijg je een deelcertificaat.

TWEDEKANSONDERWIJS

Cursisten die nog geen diploma van secundair onderwijs hebben kunnen een individueel aangepast combinatiepakket volgen bij tweedekansonderwijs en bij de afdeling "boekhouden-informatica" aan ons centrum. Op deze manier kunnen zij een diploma van secundair onderwijs behalen. Voor meer informatie over tweedekansonderwijs verwijzen we je door naar de site van www.tweedekansonderwijs.be.

INSCHRIJVINGSGELD

Het inschrijvingsgeld voor elke module bedraagt € 60. Sommige cursisten kunnen naargelang de situatie in aanmerking komen voor volledige of gedeeltelijke vrijstelling van het inschrijvingsgeld. Het cursusmateriaal moet door elke cursist betaald worden.

TERUGBETALEN INSCHRIJVINGSGELD

Aan cursisten die het diploma secundair onderwijs behalen, wordt een premie toegekend die gelijk is aan het inschrijvingsgeld dat ze hebben betaald.

Om een premie te verkrijgen, dien je een aanvraagdossier in bij de afdeling:

Volwassenenonderwijs, schoolbeheer, secretariaat 6, C20,
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel.

De aanvraag moet uiterlijk één jaar na het uitreiken van het diploma of het certificaat gebeuren.

Je aanvraagdossier bestaat uit:

- je persoonsgegevens: voornaam, familienaam, adres en rekeningnummer waarop de premie moet gestort worden;
- een kopie van het behaalde diploma of certificaat;
- de originele bewijsstukken van het inschrijvingsgeld dat je hebt betaald. Bewaar dus goed alle betalingsbewijzen.

Je krijgt uiterlijk na 45 kalenderdagen informatie of je aanvraagdossier voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een premie. Indien dit het geval is, krijg je ook informatie over de betalingstermijn waarbinnen je de premie krijgt.

MEER INFORMATIE

De informatie in deze studiegids is onder voorbehoud en er kan in de loop van het schooljaar van afgeweken worden.

Voor meer informatie kan je terecht op:

Het secretariaat 03/220.89.00

voormiddag van 9 u. tot 12 u.

namiddag (niet op woensdag) van 14 u. tot 17 u.

avond van 18.30 u. tot 21.45 u.

Onze website www.lbconderwijs.be

Via mail annick.dejonghe@lbconderwijs.be

TOERISME EN ONTHAAL

AA1
ETIQUETTE EN
OMGANGSVORMEN
TV 60 LT

AA2
RELATIONELE VAARDIGHEDEN
TV 60 LT

AA3
VERKOOPTECHNIENEN
TV 60 LT

AB1
NEDERLANDSE COMMUNICATIE
EN ONTHAAL
TV 60 LT

AB2
FRANSE COMMUNICATIE
EN ONTHAAL
TV 60 LT

AB3
ENGELSE COMMUNICATIE
EN ONTHAAL
TV 60 LT

BA1
INITIATIE IN DE
INFORMATICA
TV 60 LT

C4
INFORMATICA VOOR
TOERISME
TV 60 LT

C1
TOERISTISCHE ORGANISATIE
TV 60 LT

C2
AARDRIJKSKUNDE EN
GESCHIEDENIS V.H.
TOERISME
TV 60 LT

BB1
ADMINISTRatieve
ORGANISATIE EN
DOCUMENTEN
60 LT

AB4A/AB4B
DUITSE OF SPAANSE
COMMUNICATIE EN ONTHAAL
TV 60 LT



AA4
STAGE DEEL 1
PV 60 LT

AB4A/AB4B
DUIJSE OF SPAANSE
COMMUNICATIE EN ONTHAAL1
TV 60 LT



AA5
STAGE DEEL 2
PV 60 LT

C3
STAGE DEEL 3
PV 60 LT



AB5A
DUIJSE COMMUNICATIE
EN ONTHAAL 2
TV 60 LT

AB5B
SPAANSE COMMUNICATIE
EN ONTHAAL 2
TV 60 LT

CERTIFICAAT TOERISME EN ONTHAAL



ETIQUETTE EN OMGANGSVORMEN

LEERKRACHT:

Arthur A. Ross

Master of Arts in Business Communications and Public Relations
Zaakvoerder Network Communications, Communications Broker

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Er bestaat een (niet-officieel) goedgekeurde studentencursus

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Schriftelijk examen

Inhoud en presentatie

MODULE - INHOUD:

Er bestaat zowaar een ongeschreven code over goed zakelijk verkeer die de regels toelicht die zakenmensen gebruiken om een goed contact te bevorderen om zo te komen tot:

- een meer efficiënte en winstgevende samenwerking;
- het uitbouwen van relaties op lange termijn en
- het verder uitbouwen van het eigen potentieel.

Deze code kennen zal je de mogelijkheid geven om met vertrouwen alle zakelijke situaties aan te durven en om in alle omstandigheden de juiste houding aan te nemen. De code niet kennen leidt niet direct tot een debacle, maar het maakt het zakendoen alleen maar moeilijker. Deze regeltjes toepassen is zeker niet onmogelijk, je moet er gewoon wat aan werken en wat moeite doen. In werkelijkheid is er geen enkel goed excuus om deze regels niet toe te passen. Wij weten allemaal heus wel wat goed en

wat kwaad is, daarom willen wij gewoon tijdens deze cursus een praktische en pragmatische aanpak voorstellen om beter in een zakelijk milieu te kunnen functioneren.

RELATIONELE VAARDIGHEDEN

LEERKRACHT:

Kim Maes

Master Handelswetenschappen

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Het examen is schriftelijk en mondeling

MODULE - INHOUD:

De cursus relationele vaardigheden binnen toerisme en onthaal tracht u meer informatie bij te brengen over allerhande communicatie en relationele -aspecten, -problemen en -gedragingen.

De cursus vangt aan met communicatie en PR. Wat is communicatie? Hoe moeten wij communiceren? Wat is het verband tussen communicatie en PR? PR is een veelgebruikte term, maar wat houdt deze term in?

Vervolgens wordt er dieper ingegaan op het omgaan met individuen. Wat is stress? Hoe en waar ontstaat stress? Hoe wordt er gepast gereageerd op een klacht? Welke soorten klanten bestaan er? Hoe wordt hier op gereageerd?

Hoe wordt er mee omgegaan?

Verder wordt er een woordje uitleg gegeven over het omgaan in groep.

Hoe gedraag jij je in groep? Welke soorten houdingen bestaan er? Luisteren is een belangrijke eigenschap. Hoe moet je goed actief leren luisteren en vervolgens op een gepaste wijze feedback geven?

Tot slot van deze cursus wordt er ingegaan op conflictbeheersing en het leren

omgaan met moeilijke situaties.

Dit alles en nog veel meer wordt besproken binnen de context van toerisme.

Korte inhoud cursus:

- Communicatie
- Public relations
- Stress en burnout
- Klachtenbehandeling
- Omgaan met individuen: klanten (soorten)
- Omgaan met groepen
- Luisteren en feedback geven
- Conflictbeheersing + -hantering

VERKOOPTECHNIKEN

LEERKRACHT:

Arthur A. Ross

Master of Arts in Business Communications and Public Relations
Zaakvoerder Network Communications, Communications Broker

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Er bestaat een (niet-officieel) goedgekeurde studentencursus

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Schriftelijk examen

Inhoud en presentatie

MODULE - INHOUD:

Hoewel producten en de mogelijkheden die ze bieden misschien op elkaar lijken en ook de kostprijs ervan weinig verschilt, zijn producten nooit gelijk. De vertegenwoordiger maakt het verschil in de gedachten van de potentiële klant (op een positieve of negatieve manier). Waarom? Omdat veel mensen producten kopen op het gevoel. Achteraf rechtvaardigen ze hun beslissing of proberen ze die logisch te analyseren.

Wij denken dat mensen in deze volgorde kopen:

1. u, de vertegenwoordiger;
2. uw bedrijf en
3. uw oplossing, product of dienst.

Bekwame vertegenwoordigers verkopen daarom in dezelfde volgorde:

1. zichzelf;
2. hun bedrijf en
3. hun oplossing, product of dienst.

Wanneer een potentiële klant de vertegenwoordiger niet gelooft, luistert hij niet eens naar het verhaal dat hij vertelt over het bedrijf, het product of de dienst. Een professionele vertegenwoordiger moet er dus voor zorgen dat potentiële klanten naar zijn boodschap luisteren door eerst het vertrouwen van die klanten te winnen. Mensen doen zaken met mensen die ze graag hebben, die ze vertrouwen en als geloofwaardig beschouwen.

NEDERLANDSE COMMUNICATIE EN ONTHAAL

LEERKRACHT:

Kim Maes

Master Handelswetenschappen

VEREISTE VOORKENNIS:

Goede kennis van het Nederlands

NT2 minstens richtgraad 3 gedaan

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

U maakt kennis met begrippen en u oefent technieken in die kunnen bijdragen tot doeltreffend communiceren.

De nadruk ligt op verbale en non-verbale, interpersoonlijke, externe communicatie.

U bent klantvriendelijk, zowel aan de balie als aan de telefoon. U oefent in het oplossen van problemen, zowel mondeling als schriftelijk. U leert op een gestructureerde manier informatie te geven aan een publiek.

De volgende onderdelen komen zeker aan bod:

- factoren die het communicatieproces beïnvloeden
- types van interactie
- spreken voor publiek
- telefoneren
- richtlijnen voor het stageverslag
- prijsaanvraag en offerte

- klachten indienen en beantwoorden, mondeling en schriftelijk
- actief luisteren

De volgende onderdelen kunnen aan bod komen:

- communicatie en bedrijf
- goed en slecht nieuws meedelen

FRANSE COMMUNICATIE EN ONTHAAL

LEERKRACHT:

Joke Soontjens

VEREISTE VOORKENNIS:

Niveau richtgraad 2.1

STUDIEMATERIAAL:

Les métiers du tourisme

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie van de vier vaardigheden

MODULE - INHOUD:

De cursus is gericht op de vier vaardigheden: spreken, luisteren, lezen en schrijven. De eerste twee vaardigheden komen het meest aan bod omdat u ze het meest gebruikt wanneer u met klanten omgaat.

U helpt klanten door: vragen te stellen, antwoorden te geven, suggesties te doen, reservaties te maken en te bevestigen en problemen op te lossen.

U leert telefoneren en u luistert naar Frans op normaal spreektempo. U let op uitspraak en intonatie.

U schrijft een formele brief en vult formulieren in.

U leert de nodige woordenschat en zinsconstructies.

ENGELSE COMMUNICATIE EN ONTHAAL

LEERKRACHT:

Martin Godts

Master Germaanse Filologie

Bachelor Informatica

US Accr. Master German Studies & Computer Programming

VEREISTE VOORKENNIS:

Niveau richtgraad 2.1

STUDIEMATERIAAL:

Jones Leo - Welcome! English for the travel and tourism industry - CUP

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie van de vier vaardigheden

MODULE - INHOUD:

De cursus is gericht op de vier vaardigheden: spreken, luisteren, lezen en schrijven. De eerste twee vaardigheden komen het meest aan bod omdat u ze het meest gebruikt als u met klanten omgaat.

U helpt klanten door: vragen te stellen, antwoorden te geven, suggesties te doen, reservaties te maken en te bevestigen en problemen op te lossen.

U leert telefoneren en u luistert naar Engels op normaal spreektempo. U let op uitspraak en intonatie.

U schrijft een formele brief en vult formulieren in.

U leert de nodige woordenschat en zinsconstructies.

INITIATIE IN DE INFORMATICA

LEERKRACHT:

N.N.

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

Deze module kan u elk semester volgen in onze afdeling “informatica”. Heb je weinig of geen computerervaring? Of doe je steeds hetzelfde op de pc? Tijd dan om ermee kennis te maken of je horizon te verruimen. Je krijgt in de cursus initiatie een overzicht van de belangrijkste functies van de computer. Je maakt grondig kennis met het besturingssysteem Windows en leert hoe je je computer op een juiste manier moet beheren. Essentieel om andere cursussen met succes af te ronden. Je maakt ook kennis met verschillende programma’s. Zo zal je leren een eenvoudige brief te maken in Word, een berekening in Excel, informatie zoeken op het net,...

LEERKRACHT:

Katleen Deroey

VEREISTE VOORKENNIS:

Initiatie in de informatica

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

Tijdens de cursus leert u reizen reserveren met het computerprogramma Belgian Travel Network, een online database van touroperatoraanbiedingen. Dat programma is een must voor wie in de reisbranche aan de slag wil. Verder maken we een virtuele reis doorheen toeristisch internet en maakt u kennis met de belangrijkste websites die u moeten helpen zelf een reis te organiseren. Met het programma “powerpoint” leert u ook de basis om zelf een visueel aantrekkelijke voorstelling te maken van een project. Tot slot behandelen we kort de hotelinformatica.

TOERISTISCHE ORGANISATIE

LEERKRACHT:

Katleen Deroey

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

Algemene inleiding in de reisindustrie:

- begrippen “toerisme”, “vakantie” en “vrije tijd”;
- typologieën van toerisme, psychologie van de toerist;
- economische betekenis van het toerisme;
- recente ontwikkelingen van het toerisme en
- toeristische bronnen op het internet.

Uitgaand en inkomend toerisme:

- transportmiddelen (luchtvaart, scheepvaart, autocar, trein, auto);
- verblijfsaccomodatie;
- reisorganisatie en -bemiddeling (touroperators, reisbureaus) en
- reisbegeleiding.

AARDRIJKSKUNDE EN GESCHIEDENIS VAN HET TOERISME

LEERKRACHT:

Katleen Deroey

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

Geografie van de geschiedenis van het toerisme:

- klimaat van landschapsfactoren;
- geschiedenis van het toerisme;
- stad en landelijk gebied als toeristisch-recreatief milieu;
- natuurlijke en man-made attractiefactoren;
- toerisme naar andere cultuurgebieden en
- bergtoerisme.

Toeristische aardrijkskunde (bestemmingen):

- België en de buurlanden;
- de landen van de Middellandse zee;
- skibestemmingen;
- overige Europese bestemmingen en
- intercontinentale bestemmingen.

ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE EN DOCUMENTEN

LEERKRACHT:

Katleen Deroey

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Cursus van de leerkracht

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

MODULE - INHOUD:

In de lessen komen de belangrijkste administratieve facetten van een toeristisch bedrijf aan bod. Behalve enkele algemene administratieve taken komen ook specifieke toeristische documenten aan bod zoals:

- het boeken van reizen, hotel, vervoer, enzovoort (inleiding);
- toeristische documenten m.b.t. identiteit, vervoer, accommodatie, gezondheid en transport;
- verzekeringen: bespreking van verschillende formules;
- basis hoteladministratie;
- overzicht toeristische bronnen en kaarten;
- klachtenverwerking en
- administratieve aanvraag van een reisbureaulicentie.

SPAANSE COMMUNICATIE EN ONTHAAL = SPAANS 1.1

LEERKRACHT:

N.N.

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Sueña 1

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie van de vier vaardigheden

MODULE - INHOUD:

De cursisten verwerven de basisvaardigheden van het Duits: luisteren, spreken, lezen en in beperkte mate schrijven.

De cursus is toegespitst op praktische communicatievaardigheden in concrete situaties die verband houden met toerisme: boekingen, overnachtingen, maaltijden, mobiliteit, stadsbezoeken en sociale contacten met de plaatselijke bewoners.

STAGE DEEL 1

LEERKRACHT:

Arthur A. Ross

Master of Arts in Business Communications and Public Relations

Zaakvoerder Network Communications, Communications Broker

VEREISTE VOORKENNIS:

Geen voorkennis vereist

STUDIEMATERIAAL:

Er bestaat een (niet-officieel) goedgekeurde studentencursus

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Schriftelijk rapport over de bedrijfsbezoeken & uitwerking van een presentatie van één specifiek bezoek

Inhoud en presentatie

MODULE - INHOUD:

Er zullen een tiental ondernemingen worden bezocht uit verschillende activiteitssectoren (Hotel, Toerisme, Industrie, Dienstenverlening, Administratie...). De gastsprekers (+/- 4) zullen telkens de dagdagelijkse realiteit in het bedrijfsleven toelichten, zodat de cursist een beter inzicht krijgt in hoe het er in de verschillende sectoren aan toegaat.

Deze bedrijfsbezoeken zullen worden voorbereid in groep en na het bezoek komt er natuurlijk een nabespreking om op bepaalde aspecten die tijdens het bezoek ter sprake zijn gekomen verder uit te werken.

De meeste bedrijfsbezoeken zijn voorzien tijdens de gangbare kantooruren.

Een aantal voorbeelden:

Nike, Opel Belgium, Coca Cola, Ecover, BP Chem, Luchthaven Deurne,

Congres Bureau Antwerpen, Provinciale dienst voor Toerisme, Provinciehuis

Antwerpen, RAFC, Alfa Theater Hotel, Hilton Hotel, Carlton Hotel,
Toeristische rondleiding oude stad Antwerpen, Vakantiebeurs Antwerpen,
Fairnica, Expo Vlaanderen Gent, Magnus.

STAGE DEEL 2

LEERKRACHT:

Arthur A. Ross

Master of Arts in Business Communications and Public Relations

Zaakvoerder Network Communications, Communications Broker

VEREISTE VOORKENNIS:

De helft van de vakken (min. 7 vakken) & Stage 1 - Bedrijfsbezoeken

STUDIEMATERIAAL:

Geen

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Schriftelijke en mondelinge presentatie van het stage rapport

Evaluatie door de stagegever

Inhoud en presentatie stagerapport

MODULE - INHOUD:

60 u. stage in een bedrijf /organisatie (naar keuze). De stageplaats moet wel eerst worden goedgekeurd door de directie.

Taken tijdens de stage:

- onthaaltaken op het bedrijf zelf of op een beurs;
- administratieve taken m.b.t. de onthaalfunctie en
- organisatorische taken (time management en agendabeheer).

STAGE DEEL 3

LEERKRACHT:

Arthur A. Ross

Master of Arts in Business Communications and Public Relations

Zaakvoerder Network Communications, Communications Broker

VEREISTE VOORKENNIS:

3/4 van de vakken (12 vakken)

Stage 1 - Bedrijfsbezoeken

STUDIEMATERIAAL:

Geen

EVALUATIE:

Product- en procesevaluatie

Schriftelijke en mondelinge presentatie van het stagerapport & van een specifieke opdracht (zie bijlage voor opdracht)

Evaluatie door de stagegever

Inhoud en presentatie stagerapport

MODULE - INHOUD:

60 u. stage in een bedrijf / organisatie (naar keuze). De stageplaats moet wel eerst worden goedgekeurd door de directie.

Taken tijdens de stage:

- onthaaltaken op het bedrijf zelf of op een beurs;
- administratieve taken m.b.t. de onthaalfunctie en
- organisatorische taken (time management en agendabeheer).