



# Leerplan

OPLEIDING

**Hotel- en cateringmanagement**

**HBO**

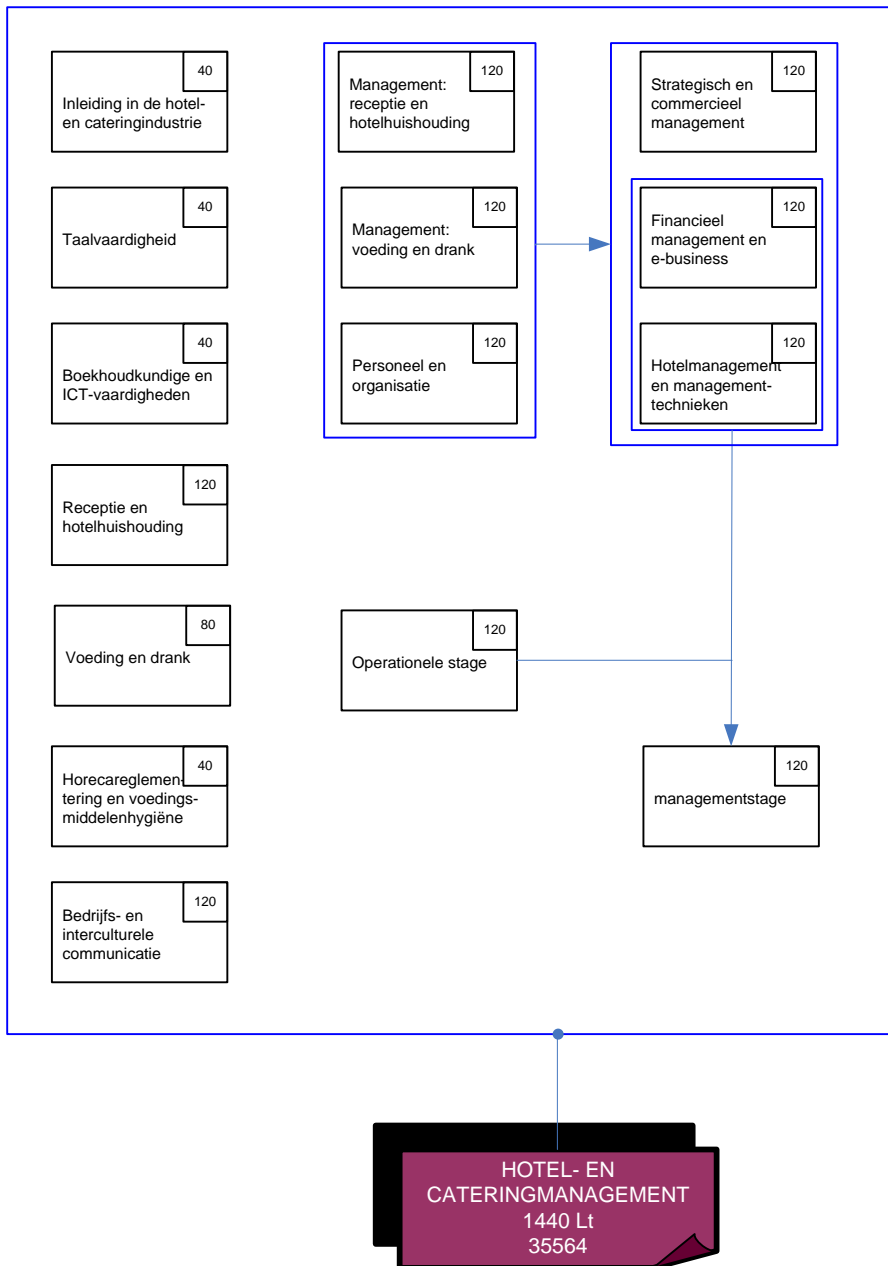
Modulair

Studiegebied

Handelwetenschappen en bedrijfskunde

Goedkeuringscode  
Voorlopige goedkeuring 08-09/1918/N/V10

31-01-2009



<b>Naam</b>	<b>Code</b>	<b>Lestijden</b>	<b>Vak</b>
Inleiding in hotel- en cateringindustrie	M HB 001	40 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Taalvaardigheid	M HB 002	40 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden	M HB 003	40 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Receptie en hotelhuishouding	M HB 004	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Voeding en drank	M HB 005	80 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne	M HB 006	40 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Bedrijfs- en interculturele communicatie	M HB 007	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Management: receptie en hotelhuishouding	M HB 008	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Management: voeding en drank	M HB 009	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Personeel en organisatie	M HB 010	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Operationele stage	M HB 011	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Financieel management en e-business	M HB 012	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Hotelmanagement en managementtechnieken	M HB 013	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Strategisch en commercieel management	M HB 014	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement
Managementstage	M HB 015	120 Lt	Hotel- en cateringmanagement

## **Meewerkende centra voor volwassenenonderwijs**

Ingrid Van Cauter Francis Van Buggenhout Esther Bendeler	CVO Elishout COOVI
Bavo Van Soom Dirk Bokken	OVSG

# Inhoudstafel

1	Inleiding _____	7
	1.1 Inhoud _____	7
	1.2 Modules _____	7
	1.3 Niveau en soort vak _____	8
2	Beginsituatie _____	9
3	Algemene doelstellingen van de opleiding _____	10
	3.1 Doelstellingen _____	10
	3.2 Sleutelvaardigheden _____	10
4	Pedagogisch-didactische wenken en didactische hulpmiddelen _____	11
5	Evaluatie van de cursisten _____	12
	5.1 Evaluatie in het volwassenenonderwijs _____	12
	5.2 Doel van evaluatie _____	12
	5.3 Kwaliteit van de evaluatie _____	12
6	Module: Inleiding tot hotel- en cateringindustrie M HB 001 – 40 Lt _____	13
	6.1 Algemene doelstelling van de module _____	13
	6.2 Beginsituatie _____	13
	6.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	13
7	Module: Taalvaardigheid M HB 002 - 40 Lt _____	15
	7.1 Algemene doelstelling van de module _____	15
	7.2 Beginsituatie _____	15
	7.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	15
8	Module: Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden M HB 003 - 40 Lt _____	16
	8.1 Algemene doelstelling van de module _____	16
	8.2 Beginsituatie _____	16
	8.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	16
9	Module: Receptie en hotelhuishouding M HB 004 - 120 Lt _____	17
	9.1 Algemene doelstelling van de module _____	17
	9.2 Beginsituatie _____	17
	9.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	17
10	Module: Voeding en drank M HB 005 - 80 Lt _____	19
	10.1 Algemene doelstelling van de module _____	19
	10.2 Beginsituatie _____	19
	10.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	19
11	Module: Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne M HB 006 – 40 Lt _____	21
	11.1 Algemene doelstelling van de module _____	21
	11.2 Beginsituatie _____	21
	11.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	21
12	Module: Bedrijfs- en interculturele communicatie M HB 007 – 120 t _____	22
	12.1 Algemene doelstelling van de module _____	22
	12.2 Beginsituatie _____	22
	Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	22

13	Module: Management: receptie en hotelhuishouding M HB 008 – 120 Lt _____	24
	13.1 Algemene doelstelling van de module _____	24
	13.2 Beginsituatie _____	24
	13.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	24
14	Module: Management: voeding en drank M HB 009 – 120 Lt _____	26
	14.1 Algemene doelstelling van de module _____	26
	14.2 Beginsituatie _____	26
	14.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	26
15	Module: Personeel en organisatie M HB 010 – 120 Lt _____	28
	15.1 Algemene doelstelling van de module _____	28
	15.2 Beginsituatie _____	28
	15.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	28
16	Module: Operationele stage M HB 011 – 120 Lt _____	30
	16.1 Algemene doelstelling van de module _____	30
	16.2 Beginsituatie _____	30
	16.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	30
17	Module: Financieel management en e-business M HB 012 – 120 Lt _____	31
	17.1 Algemene doelstelling van de module _____	31
	17.2 Beginsituatie _____	31
	17.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	31
18	Module: Hotelmanagement en managementtechnieken M HB 013 – 120 Lt _____	33
	18.1 Algemene doelstelling van de module _____	33
	18.2 Beginsituatie _____	33
	18.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	33
19	Module: Strategisch en commercieel management M HB 014 – 120 Lt _____	35
	19.1 Algemene doelstelling van de module _____	35
	19.2 Beginsituatie _____	35
	19.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	35
20	Module: Managementstage M HB 015 – 120 Lt _____	37
	20.1 Algemene doelstelling van de module _____	37
	20.2 Beginsituatie _____	37
	20.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden _____	37
21	Bibliografie _____	38
	21.1 Leerboeken en naslagwerken _____	38
	21.2 Brochures _____	39
	21.3 Websites _____	39
	21.4 Publicaties _____	40

# 1 Inleiding

De opleiding baseert zich op overleg met de sector. Op basis van overleg tussen de aanbieder en de sector (onderhoud in VLOR op 24/01/2007, overlegvergadering op 9/02/2007 en 28/2/2007 met Fedis) kan deze laatste zich stellen achter de legitimatie van de competenties die de opleiding beoogt.

Overleg kwam er op vraag van FEDIS, die de kleine, middelgrote en grote distributieondernemingen en het gros van de restaurant- en de fastfoodketens vertegenwoordigt. Hierbij is Bemora, de Belgian Modern Restaurants Association, aangesloten. Dit is een horeca-branchegroepering die de Belgische moderne restaurantketens verenigt zoals AC Restaurants, Carestel, Quick, Colmar, Le Pain Quotidien, Lunch Garden, McDonald's, Pizza Hut. De Bemoraleden vertegenwoordigen ongeveer 9000 werknemers.

Bemora ijvert voor een horeca-landschap waarin alle ondernemers zich ten volle kunnen ontwikkelen.

In dergelijke structuren is er permanent behoefte aan gekwalificeerd leidinggevend personeel. Fedis en Bemora zijn dan ook vragende partij voor een opleiding 'Hotel- en cateringmanagement' op niveau HBO. De opleiding 'Hotel- en cateringmanagement' biedt een kans aan medewerkers om door te stromen binnen de eigen organisatie of aan werknemers die vroegtijdig uit hun initiële Horecaopleiding zijn gestapt, en willen terugkeren naar de sector.

Deze opleiding houdt ook rekening met de opleidingen in het Hoger Onderwijs.

## 1.1 Inhoud

In het complexe gegeven van hotelketens, recreatieparken, evenementenhallen, restaurants, cateringbedrijven en sportcentra, kortom de gastvrijheidsindustrie, is men voortdurend op zoek naar mensen die de capaciteiten hebben om ontspanning, service en verwennerij te kunnen managen. Bovendien dienen ze een complexe organisatie zo te leiden dat zowel de veeleisendheid van de klanten als de commerciële belangen worden ingevuld. Deze opleiding leidt op voor een managementfunctie in de gastvrijheidsorganisatie en andere dienstverlenende bedrijven in binnen- en buitenland. Deze brede opleiding koppelt klantgerichtheid aan commercieel gevoel en organisatietalent.

De opleiding is modulair opgebouwd en de klemtoon ligt niet alleen op leren maar ook de praktische toepassingen zijn van belang. Een ondernemende ingesteldheid waarbij zelfstandigheid, in een team opdrachten uitvoeren en projecten realiseren is een sterkte waaraan de lerende moet voldoen.

Naast de commerciële flair en communicatieve vaardigheden moet men ook over technische bagage beschikken om medewerkers te managen.

## 1.2 Modules

Naam	Code	Lestijden
Inleiding in hotel- en cateringindustrie	M HB 001	40 Lt
Taalvaardigheid	M HB 002	40 Lt
Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden	M HB 003	40 Lt
Receptie en hotelhuishouding	M HB 004	120 Lt
Voeding en drank	M HB 005	80 Lt
Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne	M HB 006	40 Lt
Bedrijfs- en interculturele communicatie	M HB 007	120 Lt
Management: receptie en hotelhuishouding	M HB 008	120 Lt
Management: voeding en drank	M HB 009	120 Lt
Personeel en organisatie	M HB 010	120 Lt
Operationele stage	M HB 011	120 Lt
Financieel management en e-business	M HB 012	120 Lt
Hotelmanagement en managementtechnieken	M HB 013	120 Lt
Strategisch en commercieel management	M HB 014	120 Lt
Managementstage	M HB 015	120 Lt

### **1.3 Niveau en soort vak**

De opleiding omvat het totaal van 1440 Lt

Hotel- en Cateringmanagement behoort tot het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde van het Hoger beroepsonderwijs.

De opleiding geeft recht op een graduaatdiploma.

## **2 Beginsituatie**

De cursisten dienen te voldoen aan de decretale toelatingsvoorwaarden voor het HBO conform decreet volwassenenonderwijs van 15 juni 2007

## 3 Algemene doelstellingen van de opleiding

### 3.1 Doelstellingen

Deze opleiding heeft tot doel volwassenen op een professionele basis op te leiden voor een managementfunctie in de gastvrijheidsorganisatie en andere dienstverlenende bedrijven. We bieden daarbij een brede opleiding die niet alleen gewaardeerd wordt in de gastvrijheidsmiddelen.

In het complexe gegeven van hotelketens, recreatieparken, evenementenhallen, restaurants, cateringbedrijven en sportcentra, kortom de gastvrijheidsindustrie, is men voortdurend op zoek naar mensen die de capaciteiten hebben om ontspanning, service en verwennen te kunnen managen.

Om dit te bereiken moet de cursist een aantal beroepsvaardigheden verwerven die we kunnen omzetten in een aantal basisdoelstellingen:

- het kunnen tegemoetkomen aan de veeleisendheid van de klanten
- het kunnen invullen van de commerciële belangen
- organisatietalent hebben
- een ondernemende ingesteldheid hebben
- zowel zelfstandig als in teamverband opdrachten kunnen uitvoeren
- het realiseren van projecten
- het beheersen van communicatieve vaardigheden
- het beschikken over een voldoende technische bagage om medewerkers te managen.

### 3.2 Sleutelvaardigheden

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Assertiviteit	In staat zijn eigen meningen en gevoelens te verwoorden en ervoor op te komen.	SV03
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.	SV04
Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden.	SV05
Creativiteit	In staat zijn om persoonlijke ideeën en oplossingen te bedenken en uit te voeren.	SV07
Doorzettingsvermogen	In staat zijn om, ondanks, moeilijkheden, op een doel gericht te blijven.	SV09
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Leergierigheid	In staat zijn om actief te zoeken naar situaties om zijn competenties te verbreden en te verdiepen.	SV19
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).	SV21
Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32
Zin voor samenwerking	In staat zijn om gemeenschappelijk aan eenzelfde taak te werken.	SV35

## **4 Pedagogisch-didactische wenken en didactische hulpmiddelen**

Het centrum dient erover te waken dat ze de belangrijke ontwikkelingen in de nationale en internationale horecasector volgt. Deze ontwikkelingen volgen elkaar snel op aangezien het gaat om een dienstensector die sterk afhankelijk is van een economische structuur op korte en middellange termijn. Het accent kan niet alleen liggen op de theoretische kennis, maar vraagt ook grote competentie in communicatie en probleemoplossend denken. Aan de ene kant is een goede operationele basis binnen de sector onontbeerlijk, anderzijds moet veel aandacht gegeven worden aan de verschillende managementvaardigheden om binnen een complex geheel te functioneren.

Om deze opleiding niet te laten verworden tot een geheugenvak ligt het accent op 'case-studies' en stages. Daarbij is het kunnen opzoeken van recente informatie, het interpreteren van wetgeving en het kunnen oplossen van concrete probleemstellingen een punt van aandacht. Het is dan ook duidelijk dat de PC een belangrijke rol speelt in dit onderwijsproces.

Binnen de opleiding is er een tweedeling: aan de ene kant beschikt het centrum over een Openleercentrum, Dokeos en het gecombineerd onderwijs (intern), aan de andere kant zijn de stages, seminars en bedrijfsbezoeken een belangrijk element om inzicht en vaardigheid te verwerven in de snel veranderende context eigen aan de dienstverlenende sector (extern).

Het is aanbevolen te werken aan de basiscompetenties en sleutelvaardigheden in zo reëel mogelijke situaties (bv. in een mini-onderneming, leerbedrijf, virtueel bedrijf, stagebedrijf,...). Werkplekleren kan een aangewezen werkvorm zijn.

De vakgroep zal zich regelmatig beraden over de keuze en het gebruik van cursussen en handboeken en andere leermiddelen.

Klassiek lesmateriaal zoals een bord, een overheadprojector en scherm, en een rijke verzameling documentatiemateriaal zijn onontbeerlijk. Vermits de praktische opzoekvaardigheden centraal staan moet men beschikken over een pc met internetverbinding in het vaklokaal.

## **5 Evaluatie van de cursisten**

### **5.1 Evaluatie in het volwassenenonderwijs**

In de laatste decennia heeft zich een nieuwe ontwikkeling voorgedaan in het denken over evaluatie. Evaluatie wordt niet meer als een afzonderlijke activiteit beschouwd die louter gericht is op de beoordeling van de cursist, maar wordt nu vooral als een inherent deel van het onderwijsproces benaderd. Didactische evaluatie geeft informatie aan de cursisten en leraren over het succes van het doorlopen leerproces en biedt zodoende de kans om het rendement van cursisten en leraren te optimaliseren.

### **5.2 Doel van evaluatie**

- In de eerste plaats worden de sterke en de zwakke punten van de cursist opgespoord (diagnose). Indien nodig kan remediëring en bijkomende begeleiding voorzien worden. De cursist wordt door de evaluatie gestimuleerd om over zijn eigen leerproces te reflecteren.
- Een evaluatie verschaft ook duidelijkheid over wat van de cursist verwacht wordt en in welke mate hij al dan niet aan de vooropgestelde criteria voldoet. In overleg met de cursist kunnen de evaluatiegegevens gebruikt worden om beslissingen te nemen over het verdere traject. Het valt aan te bevelen om de evaluatiecriteria vooraf duidelijk aan de cursisten mee te delen. Deze criteria worden ook best vooraf besproken in de vakgroep.
- Op basis van de evaluatiegegevens kan de leraar beslissen om het onderwijsleerproces al dan niet bij te sturen en om wijzigingen aan te brengen in zijn didactisch handelen.

### **5.3 Kwaliteit van de evaluatie**

Een relevante evaluatie beantwoordt aan een aantal criteria. Validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en didactische relevantie zijn criteria die bijdragen tot de kwaliteit van de evaluatie.

Validiteit geeft aan in welke mate de evaluatiescores een maat zijn voor de beheersing van de beoogde doelstellingen. Betrouwbaarheid slaat op het feit of de scores technisch eerlijk, correct en juist zijn. Evaluatie is transparant indien de cursisten over alle nodige informatie beschikken, zowel voor een degelijke voorbereiding als voor de concrete uitvoering van de evaluatietask (examen, toets, oefening, opdracht, ...), zodat de evaluatie aan hun verwachtingspatroon voldoet. De evaluatie is didactisch relevant als zij bijdraagt tot het leerproces.

## 6 Module: Inleiding tot hotel- en cateringindustrie M HB 001 – 40 Lt

Administratieve code: 9268

### 6.1 Algemene doelstelling van de module

Deze module bevindt zich in de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement. In deze module verwerft men inzicht in de hotel- en cateringsector en de werking ervan. Daarnaast komen recht en economie aan bod, onmisbaar in het vak.

### 6.2 Beginsituatie

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

### 6.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Hiërarchische structuren typisch voor het hotel- en cateringmanagement kunnen weergeven.	BC 01	Hotel- en Cateringmanagement <ul style="list-style-type: none"><li>• Hiërarchische structuren</li></ul>	Organigrammen van de verschillende hotel- en cateringbedrijven
De functies in hotel- en cateringmanagement kunnen onderscheiden.  De inhoud van de functies in hotel- en cateringmanagement kunnen beschrijven.	BC 02  BC 03	<ul style="list-style-type: none"><li>• Functies</li></ul>	Gebruik maken van verschillende beroepsprofielen en functiebeschrijvingen binnen sector
De verschillende hoteltypes en hun doelgroep kunnen onderscheiden.	BC 04	Hotels <ul style="list-style-type: none"><li>• Types</li><li>• Doelgroepen</li></ul>	
De Benelux hotelclassificatie in de verschillende hoteltypes kunnen herkennen.	BC 05	Hotelclassificatie <ul style="list-style-type: none"><li>• Benelux</li></ul>	Gebruik van hotelclassificatie Benelux volgens decreet toeristische logies

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De basisprincipes van het rechtstelsel en de juridische begrippen inzien.	BC 06	Rechtstelsel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisprincipes</li> </ul> Juridische begrippen	
De macro-economische grootheden inzien.	BC 07	Macro-economische grootheden	

## 7 Module: Taalvaardigheid M HB 002 - 40 Lt

Administratieve code: 9269

### 7.1 Algemene doelstelling van de module

Deze module bevindt zich bij de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement. In deze module verwerft men inzicht in het gebruik van de moderne vreemde talen in de hotel- en cateringsector.

### 7.2 Beginsituatie

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

### 7.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Eenvoudig schriftelijk en mondeling kunnen communiceren.	BC 01	Communiceren <ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftelijk</li><li>• Mondeling</li></ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.
Communicatieapparatuur kunnen gebruiken.	BC 02	Communicatieapparatuur	Gebruik van internet en intranet

## 8 Module: Boekhoudkundige en ICT-vaardigheden M HB 003 - 40 Lt

Administratieve code: 9270

### 8.1 Algemene doelstelling van de module

Deze module bevindt zich aan de aanvang van het traject hotel- en cateringmanagement. In deze module krijgt men inzicht tot het gebruik van boekhoudkundige en ICT-vaardigheden in de hotel- en cateringindustrie.

### 8.2 Beginsituatie

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

### 8.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Basisprincipes van dubbele boekhouding kunnen hanteren.	BC 01	Dubbele boekhouding <ul style="list-style-type: none"><li>• Basisprincipes</li></ul>	Boekhoudkundige pakketten
Informatica toepassingspakketten kunnen gebruiken.	BC 02	Informatica <ul style="list-style-type: none"><li>• Toepassingspakketten</li></ul>	

## 9 Module: Receptie en hotelhuishouding M HB 004 - 120 Lt

Administratieve code: 9271

### 9.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module verwerft men inzicht in de diverse activiteiten van receptie en hotelhuishouding in de hotel- en cateringsector, zoals:

- Receptievaardigheden
- Hotelhuishouding
- Gebruik van hotelsoftware
- Omgaan met cultuurverschillen

Deze vaardigheden worden toegepast in verschillende moderne talen

### 9.2 Beginsituatie

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

### 9.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Diverse activiteiten van de receptie en hotelhuishouding kunnen weergeven.	BC 01	Receptie- en hotelhuishouding <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten</li></ul>	Werken met 'function-sheets' en taakomschrijvingen.
Via receptiesoftware wereldwijde reservaties kunnen boeken.	BC 02	Reservaties	Receptiesoftware.
Algemene omgangsvormen kunnen toepassen. Met gasten en klanten uit andere culturen kunnen omgaan. Omgangsvormen uit interculturele middens kunnen toepassen.	BC 03 BC 04 BC 05	Omgangsvormen <ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen</li><li>• Andere culturen</li></ul>	Rollenspelen en theoretisch vorming etiquette.
Standaardproblemen kunnen oplossen.	BC 06	Standaardproblemen	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Sectorgebonden software kunnen gebruiken. Moderne mediatechnieken kunnen gebruiken.	BC 07 BC 08	Informatica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toepassingspakketten</li> </ul>	
Informatie kunnen verwerven en verwerken. Eenvoudig schriftelijk en mondeling kunnen communiceren.	BC 09 BC 10	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 10 Module: Voeding en drank M HB 005 - 80 Lt

Administratieve code: 9272

### 10.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module verwerft men inzicht in de diverse activiteiten van de voeding- en drankafdelingen binnen de hotel- en cateringsector, zoals:

- Productkennis
- Bereidingstechnieken
- Werken met moderne media
- Wijn- en drankenkennis
- Toepassingen op de vigerende hygiënewetgeving

### 10.2 Beginsituatie

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

### 10.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De voedsel- en drankenafdeling in het organigram van een hotel kunnen situeren.	BC 01	Voedsel- en drankenafdeling <ul style="list-style-type: none"><li>• Organigram</li></ul>	Gebruik maken van organogrammen van de verschillende horecaorganisaties.
De activiteiten in de voedsel- en drankencatering kunnen situeren. De verantwoordelijkheden kunnen opnemen.		Catering <ul style="list-style-type: none"><li>• Voedsel</li><li>• Drank</li></ul>	
Productkennis en bereidingstechnieken in de zaal kunnen situeren binnen de organisatie van het bedrijf. Productkennis en bereidingstechnieken in de keuken kunnen situeren binnen de organisatie van het bedrijf.	BC 02 BC 03	Productkennis en bereidingstechnieken <ul style="list-style-type: none"><li>• In de zaal</li><li>• In de keuken</li></ul>	Praktijkoefeningen en toepassingen.

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Omgangsvormen met gasten, klanten en personeel kunnen toepassen.	BC 05	Omgangsvormen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met klanten</li> <li>• Met personeel</li> </ul>	Rollenspelen.
Geïnformeerd adviezen en suggesties kunnen formuleren.	BC 05	Adviezen	
In keuken en zaal taalvaardig zijn.	BC 06	Taalvaardigheid	Nadruk op communicatieve vaardigheid.
Op de vigerende wetgeving op hygiëne kunnen toezien. Wetgeving op het internet kunnen opzoeken. Moderne mediatechnieken gebruiken.	BC 07 BC 08 BC 09	Wetgeving Mediatechnieken	Gebruik maken van de sites voor de verschillende wetgevingen.
Informatie kunnen verwerven en verwerken. Eenvoudig schriftelijk en mondeling kunnen communiceren.	BC 10 BC 11	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

# 11 Module: Horecareglementering en voedingsmiddelenhygiëne M HB 006 – 40 Lt

Administratieve code: 9273

## 11.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module krijgt men inzicht in de vigerende wetgeving van de horeca in zaken hygiëne, veiligheid en milieu. In deze module krijgt men inzicht in de toepassingsmogelijkheden van deze activiteiten binnen de hotel- en cateringindustrie.

## 11.2 Beginsituatie

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

## 11.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De hygiënevoorschriften die betrekking hebben tot de hotelinfrastructuur kunnen toelichten.	BC 01	Hygiënevoorschriften	Wetgeving opzoeken op websites van overheidsorganisaties.
De horecareglementering kunnen opzoeken en toepassen.	BC 02	Horecareglementering	Auteursrechten: tarieven opzoeken op site van Sabam. Sociale bijdragen berekenen via site van het Sociaal Secretariaat.
Moderne media gebruiken.	BC 03	Media	Werken met het openleerplatform Dokeos.
Informatie kunnen verwerven en verwerken. Eenvoudig schriftelijk en mondeling kunnen communiceren.	BC 04 BC 05	Communicatie <ul style="list-style-type: none"><li>• Verwerving van informatie</li><li>• Verwerking van informatie</li><li>• Schriftelijke communicatie</li><li>• Mondelinge communicatie</li></ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 12 Module: Bedrijfs- en interculturele communicatie M HB 007 – 120 t

Administratieve code: 9274

### 12.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module krijgt men inzicht in de algemene toepassingen marketing en verkoop binnen de hotel- en cateringindustrie. Men houdt rekening met interculturele verschillen bij het omgaan met gasten, klanten en personeel. Men leert openstaan voor nieuwe tendensen op de arbeidsmarkt. Men verwerft commercieel inzicht in de activiteiten van de hotel- en cateringindustrie en men maakt gebruik van moderne media.

### 12.2 Beginsituatie

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

### Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Principes van algemene marketing en verkoop kunnen definiëren.	BC 01	Marketing en verkoop <ul style="list-style-type: none"><li>• Principes</li></ul>	
Nieuwe tendensen in de hotel- en cateringsector herkennen en kunnen implementeren.	BC 02	Hotel- en cateringsector	Vakliteratuur en (inter)nationale websites binnen horecasector.
Aan- en verkoopprocessen kunnen opvolgen.	BC 03	Aan- en verkoop	Gebruik maken van ICT.
Commerciële bedrijfsstructuren herkennen.	BC 04	Bedrijfsstructuren	
Interculturele verschillen herkennen en er in de beroepspraktijk rekening mee kunnen houden.	BC 05	Interculturele verschillen	Theoretische benadering interculturele communicatie en praktische oefening via o.a. rollenspelen.
De functie van Public Relations kunnen situeren.	BC 06	Public Relations	
Moderne media kunnen gebruiken.	BC 10	Media	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 07 BC 08 BC 09	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 13 Module: Management: receptie en hotelhuishouding M HB 008 – 120 Lt

Administratieve code: 9275

### 13.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module zullen de managementaspecten van de receptie en de hotelhuishouding worden uitgediept aan de hand van de dagelijkse organisatorische procedures nodig voor het beheren van de receptie en kamerafdeling van een hotel en met voldoende aandacht voor: fiscaal en sociaal recht, facetten van verkoop en marketing, hotelboekhouding, bedrijfseconomie en talen.

### 13.2 Beginsituatie

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

### 13.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Hotelboekhouding kunnen toepassen.	BC 01	Hotelboekhouding	Digitale boekhoudkundige programma's.
Sociaal en fiscaal recht kunnen toepassen.	BC 02	Recht <ul style="list-style-type: none"><li>• Sociaal</li><li>• Fiscaal</li></ul>	BTW-verplichtingen en sociale- en fiscale wetten toepassen.
Kunnen omgaan met statistische gegevens. Specifieke marketingfacetten kunnen toepassen. Bedrijfseconomische aspecten binnen hotelhuishouding kunnen situeren.	BC 03 BC 04 BC 05	Marketing <ul style="list-style-type: none"><li>• Statistische gegevens</li><li>• Facetten</li><li>• Bedrijfseconomische aspecten in de hotelhuishouding</li></ul>	
De verantwoordelijkheden van de receptiemanager en de huishoudingverantwoordelijke kunnen opsommen. De taken van de receptie en de huishouding kennen en kunnen controleren.	BC 07 BC 08	Receptie <ul style="list-style-type: none"><li>• Receptiemanager</li><li>• Huishoudingverantwoordelijke</li><li>• Taken</li></ul>	Werken met functie- en taakomschrijvingen.

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Communicatie- en informatietechnieken kunnen toepassen. Moderne media kunnen gebruiken.	BC 06 BC 12	Media	
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 09 BC 10 BC 11	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 14 Module: Management: voeding en drank M HB 009 – 120 Lt

Administratieve code: 9276

### 14.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module zullen de managementaspecten van de catering en fastfood evenals de restauratie en de voeding en drankenafdeling binnen de hotel- en cateringsector aan de hand van de dagdagelijkse organisatorische procedures worden uitgediept.

Marketing- en managementaspecten, restauratiebeheer, financieel beheer en talen komen uitgebreid aan bod in deze module.

### 14.2 Beginsituatie

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

### 14.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Marketing specifiek voor deze sector kunnen toepassen.	BC 01	Marketing	Vakliteratuur en websites.
Restauratie- en financieel beheer kunnen doorvoeren.	BC 02	Restauratiebeheer Financieel beheer	
Het management van de catering- en de fastfoodsector kunnen uitvoeren en evalueren.		Catering fastfood	
Omzet verhogen door technieken zoals menu-engineering kunnen toepassen.	BC 03	Technieken om omzet te verhogen	O.a. menu-engineering.
De vigerende wetgeving m.b.t. hygiëne, veiligheid en milieu kunnen interpreteren.	BC 05	Wetgeving <ul style="list-style-type: none"><li>• Hygiëne</li><li>• Veiligheid</li><li>• Milieu</li></ul>	Gebruik maken van sites op het gebied van hygiëne, veiligheid en milieu.

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische werken</b>
Communicatie- en informatietechnieken kunnen toepassen. Moderne media kunnen gebruiken.	BC 04 BC 09	Media	Werken met het openleerplatform Dokeos.
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 06 BC 07 BC 08	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 15 Module: Personeel en organisatie M HB 010 – 120 Lt

Administratieve code: 9277

### 15.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module zullen de aspecten van eigentijds personeelsbeleid en organisatie worden uitgewerkt aan de hand van de dagelijkse organisatorische procedures in een multinationaal kader.

Bedrijfsorganisatie, psychologie, sociaal recht en talen komen uitgebreid aan bod in deze module.

### 15.2 Beginsituatie

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

### 15.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Sociaal recht in vakeigen situaties kunnen toepassen.	BC 01	Sociaal recht	Specifiek voor de sector.
In teamverband kunnen werken en personeel kunnen managen. Principes van personeelsbeleid en bedrijfsorganisatie kunnen toepassen. Een hedendaags personeelsbeleid in de hotel- en cateringsector op internationaal vlak kunnen voeren.	BC 02 BC 03 BC 04	Personeel <ul style="list-style-type: none"><li>• Teamspirit</li><li>• Beleid en bedrijfsorganisatie</li><li>• Hedendaags</li><li>• Internationaal</li></ul>	HR-naslagwerken en websites vooral in kader van globalisering.
Het belang van de omgang met personen in de hotel- en cateringsector inzien.	BC 05	Omgang met personeel	
Moderne media kunnen gebruiken.	BC 09	Media	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 06 BC 07 BC 08	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 16 Module: Operationele stage M HB 011 – 120 Lt

Administratieve code: 9281

### 16.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module koppelt men operationele kennis aan praktijksituaties in de hotel- en cateringindustrie. Dit leidt tot inzicht in en verfijning van het volledige takenpakket.

### 16.2 Beginsituatie

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

### 16.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Kennis en vaardigheden van de modules uit operationeel hotel- en cateringmanagement kunnen toepassen, kritisch verwerken en implementeren.	BC 01	Operationele stages <ul style="list-style-type: none"><li>• Voedingafdeling</li><li>• Drankenafdeling</li><li>• Receptie</li><li>• Huishouding</li><li>• Catering</li></ul>	Werkplekleren.

## 17 Module: Financieel management en e-business M HB 012 – 120 Lt

Administratieve code: 9279

### 17.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module wordt aandacht besteed aan de financiële werking van een internationale hotelonderneming met als doel het realiseren van een gezond financieel management. Via e-business worden de aspecten marketing, communicatie en commerciële activiteiten vanuit andere perspectieven bekeken. Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext maakt eveneens deel uit van deze module.

### 17.2 Beginsituatie

De cursist heeft de basiscompetenties bereikt van de modules:

- Management: receptie en hotelhuishouding
- Management: voeding en drank
- Personeel en organisatie

### 17.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds in cursief!)</i> , sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De financiële werking van het hotelbeheer inzien. Marketing via website kunnen toepassen. De terminologie eigen aan een financiële analyse van een hotelonderneming kunnen weergeven. Technieken van het budgetteren kunnen toepassen. Financieel impact van leasing in de hotelsector inzien. Beursberichten kunnen lezen en interpreteren.	BC 01 BC 02 BC 03 BC 04 BC 05 BC 06	Financieel management <ul style="list-style-type: none"><li>• Marketing</li><li>• Terminologie<ul style="list-style-type: none"><li>– Eigen aan financiële analyse van een hotelonderneming</li></ul></li><li>• Budgetteren</li><li>• Leasing</li><li>• Beurs</li></ul>	
Moderne media kunnen gebruiken.	BC 10	Media	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 07 BC 08 BC 09	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 18 Module: Hotelmanagement en managementtechnieken M HB 013 – 120 Lt

Administratieve code: 9280

### 18.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module behandelt men de specifieke taken van de hotelmanager binnen een hotel en hotelketen in binnen- en buitenland. Veel aandacht wordt besteed aan de eigentijdse regio- en landgebonden sociale, technologische en lokale regelgeving met aandacht voor het milieu in een brede context, noodzakelijk voor een verantwoord managementbeleid in een hotel en een hotelketen.

Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext, financieel beheer en hotel- en hotelketenmanagement maken eveneens deel uit van deze module.

### 18.2 Beginsituatie

De cursist heeft de basiscompetenties bereikt van de modules:

- Management: receptie en hotelhuishouding
- Management: voeding en drank
- Personeel en organisatie

### 18.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De structuur van de financiële werking van het hotelbedrijf kunnen weergeven.	BC 01	Structuur van het hotelbedrijf Financiële werking van het hotelbedrijf	
Uitdagingen voor een manager binnen een hotel en hotelketen kunnen aantonen. Berekeningen kunnen uitvoeren. Personeelsbeleid kunnen voeren. De technieken van ecologisch management kunnen toepassen.	BC 02 BC 03 BC 04 BC 07	Manager en management	Case-studies.
Marketingmix elementen kunnen beschrijven.	BC 05	Marketing	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De aspecten van ergonomie, onderhoud, veiligheid, kwaliteit en kwaliteitszorg binnen de hotelonderneming kunnen toepassen.	BC 06	Ergonomie Onderhoud Veiligheid Kwaliteit Kwaliteitszorg	Case-studies en research.
Moderne media kunnen gebruiken.	BC 11	Media	Werken met het openleerplatform Dokeos.
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 08 BC 09 BC 10	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 19 Module: Strategisch en commercieel management M HB 014 – 120 Lt

Administratieve code: 9278

### 19.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module behandelt men de strategische en commerciële managementtaken van de hotelmanager binnen een hotel en hotelketen in binnen- en buitenland. Veel aandacht wordt besteed aan financieel management, marketing en marketingstrategieën in de internationale hotelindustrie. De analyse van en het inspelen op nieuwe commerciële trends in de hotelindustrie maken integraal deel uit van deze module. Kwaliteitszorg en kwaliteitszorgsystemen zijn belangrijke items in het kader van strategisch en commercieel management.

Een optimaal gebruik van moderne vreemde talen in een internationale managementcontext maakt eveneens deel uit van deze module.

### 19.2 Beginsituatie

De cursist heeft de basiscompetenties bereikt van de modules:

- Management: receptie en hotelhuishouding
- Management: voeding en drank
- Personeel en organisatie

### 19.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
De financiële werking van hotelbeheer inzien. Kostprijzen kunnen berekenen. Marketing via website kunnen toepassen. Gegevenstabellen kunnen opbouwen. Op de ontwikkelingen en de trends die zich voordoen, kunnen inspelen.	BC 01 BC 02 BC 03 BC 04 BC 05	Strategisch en commercieel management <ul style="list-style-type: none"><li>• Financiële werking</li><li>• Kostprijzen</li><li>• Statistische gegevens</li><li>• Trends</li></ul>	Case-studies en berekeningen uitvoeren.

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> ( <i>steeds in cursief!</i> ), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Voor- en nadelen van kwaliteitszorg in commerciële processen kunnen detecteren. Kwaliteitszorgsystemen kunnen toepassen. Commercieel kunnen handelen.	BC 06 BC 07 BC 08	Kwaliteit en kwaliteitszorg	
Moderne media kunnen gebruiken.	BC 12	Media	
Gericht schriftelijk en mondeling kunnen communiceren. Interculturele communicatie kunnen toepassen. Met gasten, klanten en personeel kunnen communiceren.	BC 09 BC 10 BC 11	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerving van informatie</li> <li>• Verwerking van informatie</li> <li>• Schriftelijke communicatie</li> <li>• Mondelinge communicatie</li> <li>• Interculturele communicatie</li> </ul>	Spreken, luisteren, lezen en schrijven.

## 20 Module: Managementstage M HB 015 – 120 Lt

Administratieve code: 9282

### 20.1 Algemene doelstelling van de module

In deze module past men de verworven kennis uit een aantal voorgaande modules toe aan de hand van praktijksituaties in de hotel- en cateringindustrie. Deze stage leidt tot verfijning van het volledige takenpakket en tot inzicht in de organisatie en managementsystemen eigen aan de internationale hotel- en cateringindustrie.

### 20.2 Beginsituatie

De cursist heeft de basiscompetenties bereikt van de modules:

- Management: receptie en hotelhuishouding
- Management: voeding en drank
- Personeel en organisatie
- Operationele stage
- Financieel management en e-business
- Hotelmanagement en managementtechnieken

### 20.3 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van eindtermen (ET), specifieke eindtermen (SET), basiscompetenties (BC), <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds in cursief!), sleutelvaardigheden (SV)	<b>BC SV (S)ET</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Pedagogisch-didactische wenken</b>
Kennis en vaardigheden in al de activiteiten van het hotel- en cateringmanagement kunnen toepassen, kritisch verwerken en implementeren.	BC 01	Managementstage <ul style="list-style-type: none"><li>• Voedingafdeling</li><li>• Drankenafdeling</li><li>• Receptie</li><li>• Huishouding</li><li>• Catering</li></ul>	Nationaal en internationaal. Werkplekleren.

## 21 Bibliografie

### 21.1 Leerboeken en naslagwerken

- ADRIAENSENS, K., BOGAERT, A. en VAN LOOY, P. o.l.v. DE SCHEPPER, H., *Het wijnfabet*, MIM, 1996
- ASTROFF, M. and ABBEY, J., *Convention Sales And Services*, Waterbury Press, 1995
- BAECKENS, R., en MEUKENS, P., *Zakelijke Communicatie*, DNB Pelckmans, 1997
- BAILEY, A., *Kookingrediënten – Praktische pocketencyclopedie*, Lannoo, Tielt, 1992
- BESSENAY J. et MASSETTI, Ph., *L'hôtel, théorie et pratique*, Lanore Laurens, 1991
- BRAWERS, D., *Startsein – socio-economische initiatie*, Standaard Uitg. MIM, 2002
- BRYMER, R., *Hospitality & Tourism: An Introduction to the Industry*, Kendall Hunt Pub Co, 1998
- BUELENS, V., SCHOLLAERT, V., SCHRAM, P., VERBERCKT, F., *Ontdek economie vandaag*, Malle, De Sikkel
- CORNELIS, M., *Dossier 54 Bedrijfsbeheer*: werkboek, Bonheiden, Den Arend
- CORNELIS, M., *Dossier 75 Vennootschappen*: werkboek, Bonheiden, Den Arend
- De grote Larousse van de gastronomie - het handboek voor de mondiale gastronomie, Kosmos Uitgevers, 2008
- D'HERTEFELT, F., LAUREYSENS, L., *Praktisch sociaal recht*, Standaard Uitgeverij – MIM
- D'HERTEFELT, F., LAUREYSENS, L., *Sociaal recht*, Standaard Uitgeverij – MIM
- D'HERTEFELT, F., LAUREYSENS, L., *Sociaal en fiscaal recht*, Deurne, MIM
- GRINGOIRE, T et SAULNIER, L., *Le répertoire de la cuisine*, Flammarion, 1997
- HOUTHOOFD, N., *Wegwijs in dubbel boekhouden*, Uitg. Den Arend
- HUYBRECHTS, N., *Economie vandaag: Handelsrekenen*, Uitg. De Sikkel
- KLOOSTERHUIS, H.J., WEERD, K. VAN DE, *De Gastheer als Verkoper. Dl. 1. Basiskennis verkoopkunde voor het restaurantbedrijf*, SVH, 1991
- MACMILLAN, N., *The Encyclopedia of Cooking Skills & Techniques*, Anness Publishing Ltd, 1999
- MONTAGNE, P., *Larousse gastronomique*, Librairie Larousse, 1938
- MOREU, J., *Conference Management. Theorie en praktijk van congres- en vergaderorganisatie*, SVH, 2003
- SIMON, J., *Genieten van wijn*, Standaard Uitgeverij, 2002
- SMEKENS, K., en VAN CAER, F., *Bedrijfsbeheer*, MIM
- SNYERS, H., *Het HORECA – bedrijf*, De Sikkel
- SPENCE, G., *The Port Companion - A Connoisseur's Guide*, Apple Press, 2002
- The Visual Food Encyclopedia, MacMillan, 1996
- VAN ROMPAEY, M., *Inleiding tot het recht/Burgerlijk recht*, Standaard Uitg. MIM
- VAN ROMPAEY, M., *Burgerlijk en handelsrecht*, MIM
- VAN ROMPAEY, M., *Fiscaal recht*, Standaard Uitg. MIM
- VAN ROMPAEY, M., ANDRIES, E., *Consumenten – en productengedrag*, Standaard Uitg. MIM
- VAN ROMPAEY, M., Coene, H., *Handelsrecht*, Standaard Uitg. MIM
- WASTIAU, M., Prof., *Inleiding tot het recht*, EHSAL – Brussel

## 21.2 Brochures

*Consumentenkrediet: de nieuwe wet*, Ministerie van Justitie en van Economische zaken, Waterloolaan 115, 1000 Brussel.

*Consumptie en Krediet*, Ministerie van Economische Zaken, de Motstraat 24-26, 1040 Brussel, tel.: 02/233 - 61 11.

*Functieclassificatie voor de Horeca*, Loon –en Arbeidsvoorwaarden personeel (voor de afdelingen Hotel), ABVV.

*Gids voor de zelfstandige ondernemer*, Uitgegeven door de Stad Antwerpen.

*New Business*, 1998, De praktische gids voor de oprichting en de ontwikkeling van de onderneming, gepubliceerd door ADV – Advice en Development N.V., E. Toussaintstraat 3, 1083 Brussel, tel.: 02/ 424 – 07 05.

*Recht en Wet*, Praktijkboek voor zelfstandigen en KMO. (Instituut voor economie en promotie).

*Sociaal statuut van het personeel*, Loon –en arbeidsvoorwaarden voor het arbeidspersoneel (voeding), Eindejaarspremies, ACV, 1998 (voor de afdelingen Hotel).

*Starten met een eigen zaak* (met financieel plan), CD-ROM CERA/KBC.

*Testaankoop* (o.a. belastingsgids e.a. tijdschriften).

*Vademecum van de onderneming*, Ministerie van Economische Zaken, Nijverheidsstraat 6, 1000 Brussel (tel.: 02/ 506 – 51 11).

## 21.3 Websites

<http://ondernemen.vlaanderen.be/>

<http://www.mineco.fgov.be>: federale overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie met o.a. kruispuntbank van ondernemingen

[www.fedis.be](http://www.fedis.be): distributie sector

<http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/subsidiewegwijzer/index.html>: subsidies voor startende ondernemers

<http://www.vizo.be>, <http://www.unizo.be>, <http://www.syntra.be>: belangenbehartigingsorganisaties voor startende ondernemers

<http://www.sprokkel.be/bedrijf/socsecr/>: diverse sociale secretariaten

<http://www.6miljoenondernemers.be>

<http://www.handelsonderwijsbedrijfsdocs.be/>: te downloaden handelsdocumenten

<http://www.rys.be>: Responsible Young Starters, modules Ondernemersbeleid, Administratie en vereenvoudigde boekhouding in de zeer kleine onderneming, dubbele boekhouding als beleidsinstrument

<http://www.gom.be>: gewestelijke ontwikkelingsmaatschappij van Vlaanderen

erkende ondernemingsloketten

<http://www.go-start.be>

<http://www.formalis.be>

<http://www.ucm.be>

<http://www.BIZondernemingsloket.be>

<http://www.kmodirect.be>

<http://www.partena.be>

<http://www.hdp.be>

<http://www.cci.be>

<http://www.acerta.be>

<http://www.eunomia.be>

<http://www.mobilit.fgov.be>: registratie voor aannemers

<http://www.milieuinfo.be>: milieuvergunningen

<http://www.gomantwerpen.be>: milieuvergunningen

<http://www.ovam.be>: afvalstoffen, bodemattest en bodemonderzoek

<http://www.bmb-bbm.org>: Benelux-merkenbureau met gedeponeerde handelsnamen

<http://www.sabam.be>: innen van auteursrechten

<http://www.toerismevlaanderen.be>: Benelux- hotel classificatie

<http://www.reprobel.be>: innen van vergoedingen voor fotokopies

<http://www.fostplus.be>: verpakkingsafval en terugnameplicht van huishoudelijke verpakkingen

[www.fedhorecavlaanderen.be](http://www.fedhorecavlaanderen.be): De Federatie. Ho.Re.Ca. Vlaanderen is de beroepsvereniging van de Vlaamse Horeca

<http://www.valipac.be>: verpakkingsafval en terugnameplicht van bedrijfsmatig verpakkingsafval

<http://www.recupel.be>: inzameling, ontmanteling en verwerking van afgedankte toestellen

heffing op waterverontreiniging:

<http://www.mina.be>

<http://www.emis.vito.be>

<http://www.ivcie.be>

<http://www2vmm.be>

<http://www.fonds.org>: participatiefonds

<http://www.opleidingscheque.be>: opleidingen

<http://www.notaris.be>: aankoop onroerende goederen

berekeningen autolening, hypotheccair krediet

<http://www.ing.be>

<http://www.fortisbank.be>

<http://www.kbc.be>

<http://www.dexia.be>:

<http://www.vdab.be>: steunmaatregelen aanwerving personeel

<http://www.iec-iab.be>: info over accountants en belastingconsulenten

<http://verzekering.start.be>: verzekeringen

<http://www.isabel.be>: e-commerce

<http://www.nbb.be>: Nationale Bank van België met voorbeelden van jaarrekeningen

<http://www.voka.be>: Vlaams netwerk van ondernemingen

## 21.4 Publicaties

UNIZO Startersservice, Brussel, 2004

Programmawet van 10 februari 1998 tot bevordering van het zelfstandig ondernemerschap en Koninklijk Besluit van 21 oktober 1998 tot uitvoering van Hoofdstuk I van Titel II van de programmawet