

BEROEPSKWALIFICATIE (BK 0046)

Reisleider (m/v)

1. GLOBAAL

1.1 Titel

'Reisleider (m/v)'

1.2 Definitie

'Het leiden van een groep toeristen tijdens hun reis en het geven van informatie over geografische, historische, culturele en socio-economische aspecten van het bezochte gebied in de taal van de reiziger teneinde toeristen op een verantwoorde, adequate en aangename manier te laten kennismaken met het bezochte gebied.'

1.3 Niveau

5

1.4 Jaar van erkenning

2013

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

Vorbereiden van de opdracht

- Adviseert en informeert de opdrachtgever/klant over de organisatie van de rondleiding/begeleidingsprestatie (Id 21014)
 - Verstreckt telefonisch, via e-mail of ter plaatse actuele informatie
 - Bezorgt een informatiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Verzamelt informatie over de duur, het aantal bezoekers/reizigers, de aard van de groep en de bijzonderheden van de rondleiding/begeleidingsprestatie (Id 17161)
 - Vraagt informatie op bij de opdrachtgever/klant
- Werkt het programma organisatorisch en inhoudelijk uit (Id 24973)
 - Selecteert informatie op basis van het doel van de rondleiding/begeleidingsprestatie en de karakteristieken van de doelgroep

- Kiest de juiste media om zijn verhaal kracht bij te zetten
- Stelt een realistische tijdsplanning op
- Kiest de meest geschikte werkvorm en didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
- Plaatst de informatie in een ruimer kader
- Structureert de informatie in een helder en coherent verhaal

Administratie

- Neemt de administratieve formaliteiten bij de begeleiding van een groep (bevestiging van verblijven, betaling van onkosten,...) op zich (*Id 18497*)
 - Verzamelt persoonlijke gegevens van bezoekers /reizigers conform de privacywetgeving
 - Houdt gegevens van bezoekers/reizigers, planningen, onkosten,... bij
 - Gebruikt kantoorsoftware
- Organiseert, indien nodig, het administratieve verloop van de rondleiding/begeleidingsprestatie (toestemmingsaanvragen, reservaties,...) (*Id 16363*)
 - Is op de hoogte van kortingsmogelijkheden of speciale prijzen
 - Doet aanbevelingen in functie van de wensen van de gasten
 - Boekt, factureert en volgt (groeps)reservaties op
 - Wijzigt reservaties indien nodig
 - Gebruikt reservatiesoftware

Optreden bij problemen tijdens de rondleiding/begeleidingsprestatie

- Zoekt oplossingen in onvoorziene omstandigheden (*Id 34271*)
 - Blijft beheerst en bemiddelt in geval van problemen
 - Treedt op als vertegenwoordiger van de groep
 - Reikt oplossingen diplomatisch aan
 - Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde instanties
 - Verleent hulp aan personen in moeilijkheden

Opbouwen van eigen deskundigheid

- Ontwikkelt voortdurend de eigen deskundigheid (*Id 24973/9954*)
 - Bouwt een netwerk uit van informatieve bronnen, diensten en organisaties
 - Is op de hoogte van bronnenmateriaal en kan dat ook vinden en raadplegen
 - Schoolt zich geregeld bij en diept zijn kennis verder uit
 - Onderhoudt de beroepskennis en -vaardigheden
 - Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
 - Past nieuw verworven kennis en inzichten toe in het dagelijks functioneren
 - Reflecteert over het eigen handelen
- Maakt de balans van de rondleiding/begeleidingsprestatie op en bepaalt aanpassingen, nieuwe projecten,... (*Id 9954*)
 - Vraagt reizigers/bezoekers om feedback over de prestatie
 - Informeert de reizigers/bezoekers, indien nodig, over de bestaande klachtenprocedures
 - Evalueert de rondleiding/begeleidingsprestatie samen met de opdrachtgever/klant

SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

Leiden van een groep

- Inhoudelijke informatie verstrekken
 - Stelt de opdrachtgever/klant de geografische, historische, natuurlijke en culturele bijzonderheden van het programma voor en past de reizigersinformatie aan (*Id 16691*)
 - Voorziet relevante en actuele toeristisch-recreatieve documentatie
 - Stemt de informatie en documentatie af op het type reizigers
 - Leidt de reizigers tijdens de ganse duur van de reis op een interactieve, doel(groep)gerichte en kwaliteitsvolle manier rond (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00348)
 - Bouwt een belevingservaring op samen met de reiziger
 - Verstrekt inhoudelijke informatie
 - Treedt in dialoog met de reizigers
 - Past de meest geschikte werkvorm toe en maakt correct gebruik van didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
 - Past boodschap en taalgebruik aan het doelpubliek aan
 - Geeft op vragen een concreet en relevant antwoord
 - Toont respect voor de lokale gemeenschap en implementeert de richtlijnen rond duurzaamheid (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00349)
 - Houdt rekening met de culturele eigenheid van het bezochte gebied
 - Duidt en overbruggt de culturele verschillen tussen reizigers en lokale bevolking
 - Bemoedigt en bewerkstelligt de interculturele dialoog tussen de lokale bevolking en de reizigers
 - Sensibiliseert de reizigers over de diverse aspecten van duurzaamheid
 - Bewaakt de economische en ecologische impact van de reis
- Praktische informatie verstrekken/instaan voor praktische organisatie tijdens de begeleidingsprestatie
 - Adviseert bij de opmaak van de te leiden uitstappen/reizen binnen een beschikbaar tijdsbestek en gaat soepel om met de planning (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00350)
 - Kan goed organiseren
 - Is flexibel en kan omgaan met wijzigingen in de planning
 - Informeert de reizigers over de praktische aspecten van de reis (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00351)
 - Geeft informatie over het aanbod en bijhorende toegangsprijzen, openingsuren,...
 - Geeft de reizigers de nodige richtlijnen, tips en waarschuwingen omtrent het invullen van de vrije tijd
 - Onthaalt de reizigers van de activiteit en sluit de activiteit op gepaste wijze af
 - Verstrekt praktische informatie
 - Behoudt ten allen tijde een neutrale houding en stelt zich genuanceerd op
 - Maakt duidelijke afspraken met betrekking tot de regels van de reis
 - Houdt zich aan de vooropgestelde timing en planning
 - Helpt bij praktische problemen of vragen
 - Geeft op vragen een concreet en relevant antwoord
 - Maakt gebruik van interculturele vaardigheden

- Begeleidt de groep gedurende de hele reis en is permanent ter beschikking (*Toevoeging door arbeidsmarktactoren*) (co 00352)
 - Heeft aandacht voor het procesmatige verloop van de reis
 - Houdt altijd de veiligheid en de hygiënische omstandigheden van de groep in het oog
 - Bewaakt de groepsdynamica
 - Weegt alle transportmogelijkheden af
 - Past interculturele vaardigheden toe
 - Maakt een werkplan op en beslist op systematische wijze welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten
 - Heeft de nodige fysieke conditie volgens de vereisten van de reis
 - Licht de reizigers op een correcte manier in over de fysieke vereisten van de reis

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten a.d.h.v. de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

Generiek

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van wetgeving

- Kennis algemene en politieke geschiedenis
- Kennis van kunst- en cultuurbeschouwing
- Kennis natuur- en landschapslezen
- Kennis van EHBO
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van veiligheidsregels voor goederen en personen

- Grondige kennis van groepsdynamica
- Grondige kennis van groepsanimatie

Specifiek

- Basiskennis van typologie van het reizigerscliënteel
- Basiskennis van methodieken voor bronnenstudie
- Basiskennis van leerprocessen
- Basiskennis van het gebruik van moderne communicatiemiddelen

- Kennis van materiaal en technieken voor actieve en avontuurlijke reizen
- Kennis van de cultuur en de impact van de toerist
- Kennis van transportmogelijkheden en reglementeringen
- Kennis van de motorische en fysieke vereisten van de reis
- Kennis van minimum 2 vreemde talen: De reisleader kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.

- Grondige kennis van reisplanning en reisorganisatie
- Grondige kennis van de te bezoeken bestemming en de weg er naartoe
- Grondige kennis van methodieken voor het leiden van een groep

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

Generiek

- Het kunnen evalueren van de reis samen met de opdrachtgever/klant
- Het kunnen uitbouwen van een netwerk van informatieve bronnen, diensten en organisaties
- Het kunnen op de hoogte blijven van bronnenmateriaal en dat ook vinden en raadplegen
- Het zich geregeld kunnen bijscholen en uitdiepen van de kennis
- Het kunnen structureren van informatie in een helder en coherent verhaal
- Het kunnen onderhouden van de beroepskennis en -vaardigheden
- Het kunnen opvolgen van ontwikkelingen in het vakgebied
- Het kunnen toepassen van nieuw verworven kennis en inzichten in het dagelijks functioneren
- Het kunnen reflecteren over het eigen handelen
- Het kunnen doen van aanbevelingen in functie van de wensen van de gasten
- Het kunnen optreden als vertegenwoordiger van de groep
- Het kunnen selecteren van informatie op basis van het doel van de begeleidingsprestatie/rondleiding en de karakteristieken van de doelgroep
- Het kunnen kiezen van de juiste media om zijn verhaal kracht bij te zetten
- Het kunnen opstellen van een realistische tijdsplanning
- Het kunnen kiezen van de meest geschikte werkvorm en didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
- Het kunnen plaatsen van de informatie in een ruimer kader
- Het kunnen telefonisch, via e-mail of ter plaatse verstrekken van actuele informatie
- Het kunnen bezorgen van een informatiepakket en daarbij voldoende uitleg geven
- Het kunnen opvragen van informatie bij de opdrachtgever/klant
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Het kunnen verzamelen van persoonlijke gegevens van reizigers/bezoekers conform de privacywetgeving
- Het kunnen bijhouden van gegevens van reizigers/bezoekers, planningen, onkosten,...
- Het kunnen op de hoogte zijn van kortingsmogelijkheden of speciale prijzen
- Het kunnen boeken, factureren en (groeps-)reservaties opvolgen
- Het kunnen vragen om feedback aan de reizigers/ bezoekers over de prestatie
- Het kunnen, indien nodig, informeren van reizigers/ bezoekers over de bestaande klachtenprocedures
- Het kunnen gebruiken van reservatiesoftware
- Het kunnen voorzien van relevante en up-to-date toeristisch-recreatieve documentatie
- Het kunnen afstemmen van de informatie en documentatie op het type reizigers/ bezoekers
- Het kunnen onthalen van de reizigers van de activiteit en de activiteit op gepaste wijze afsluiten
- Het kunnen verstrekken van praktische informatie
- Het kunnen verstrekken van inhoudelijke informatie
- Het kunnen in dialoog treden met de reizigers/ bezoekers
- Het ten allen tijden kunnen behouden van een neutrale houding en zich genuanceerd opstellen

- Het kunnen toepassen van de meest geschikte werkvorm en correct gebruik maken van didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
- Het kunnen sensibiliseren van de reizigers/ bezoekers over de diverse aspecten van duurzaamheid
- Het kunnen maken van duidelijke afspraken met betrekking tot de regels van de reis/rondleiding
- Het zich kunnen houden aan de vooropgestelde timing en planning
- Het kunnen geven van concrete en relevante antwoorden op vragen
- Het kunnen aanpassen van boodschap en taalgebruik aan het doelpubliek
- Het kunnen gebruik maken van interculturele vaardigheden

Specifiek

- Het kunnen samen met de reiziger opbouwen van een belevingservaring
- Het kunnen informatie geven over het aanbod en bijhorende toegangsprijzen, openingsuren,...
- Het kunnen geven van de nodige richtlijnen, tips en waarschuwingen omtrent het invullen van de vrije tijd aan de reiziger
- Het goed kunnen organiseren
- Het kunnen rekening houden met de culturele eigenheid van het bezochte gebied
- Het kunnen duiden van culturele verschillen en deze overbruggen tussen reizigers en lokale bevolking
- Het kunnen bemoedigen en bewerkstelligen van de interculturele dialoog tussen de lokale bevolking en de reizigers
- Het kunnen sensibiliseren van de reizigers over de diverse aspecten van duurzaamheid
- Het kunnen bewaken van de economische en ecologische impact van de reis
- Het kunnen aandacht hebben voor het procesmatige verloop van de reis
- Het kunnen in het oog houden van de veiligheid en de hygiënische omstandigheden van de groep
- Het kunnen bewaken van de groepsdynamica
- Het kunnen afwegen van alle transportmogelijkheden
- Het kunnen toepassen van de interculturele vaardigheden in een buitenlandse context
- Het kunnen opmaken van een werkplan en op systematische wijze beslissen welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten
- Het kunnen reizigers op een correcte manier inlichten over de fysieke vereisten van de reis

Probleemoplossende vaardigheden

Generiek

- Het kunnen helpen bij praktische problemen of vragen
- Het kunnen wijzigen van reservaties indien nodig
- Het kunnen beheerst blijven en bemiddelen in geval van problemen
- Het, indien nodig, kunnen verwittigen van de verantwoordelijke of de bevoegde instanties
- Het kunnen hulp verlenen aan personen in moeilijkheden
- Het diplomatisch kunnen aanreiken van oplossingen

Specifiek

- Het kunnen flexibel omgaan met wijzigingen in de planning

Motorische vaardigheden

Generiek

- Het kunnen hebben van de nodige fysieke conditie volgens de vereisten van de reis

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- De reisleader beschikt over de ganse reistijd om de opdracht uit te voeren. Dit heeft gevolgen voor de omgang met de groep en het brengen van het verhaal. Hij heeft de tijd om in te spelen op de groepsdynamiek en om zijn verhaal ruim te kaderen.
- De reisleader komt in contact met verschillende types van mensen (jeugd, ouderen, mindervaliden, hoteliers, douanebeambten,...)
- Het beroep wordt uitgeoefend met flexibele werkuren, tijdens het weekend, vakantieperiodes. Vaak moet de reisleader een langere periode aaneensluitend werken
- Vermits het vooraf vastgelegde programma dient gehaald te worden, staat de reisleader onder een zekere tijdsdruk. Hij dient hier rekening mee te houden en flexibel te zijn.
- Door het rondreizen en het bezoek aan open sites is de reisleader vaak afhankelijk van de weersomstandigheden. Hij dient hier rekening mee te houden en flexibel te zijn.
- Het beroep kan verplaatsingen en een langere afwezigheid van huis inhouden.
- De activiteiten kunnen zich afspelen over de landsgrenzen/ continentale grenzen heen.
- De activiteiten kunnen van die aard zijn dat een optimale lichaamsconditie vereist is (trektochten, sportactiviteiten,...).
- De activiteiten variëren naargelang de doelgroep (sportief, cultureel, schoolgaande jeugd)
- De opdrachtgever van een reisleader is een reisorganisator.

Handelingscontext

- De reisleader moet gedurende een langere periode dag en nacht klaar staan voor zijn reizigers.
- Tijdens de reis kunnen zich kritische situaties voordoen (bv. ongeval groepsleden). Een permanente aandacht voor het welzijn en de veiligheid van de reizigers is dan ook vereist.
- De reisleader dient zich permanent bij te scholen en te informeren over de actualiteit gebonden materies.
- Het kunnen omgaan met geld en veranderende tarieven, rekening houdend met de wensen van de reizigers.
- Het kunnen omgaan met moeilijke klanten en hun klachten of met specifieke verwachtingen/vragen van de reizigers.
- Rekening kunnen houden met veranderende trends in de samenleving en het reisgedrag.
- Spreek- en contactvaardig zijn in de omgang met reizigers.

2.2.4 Autonomie

- Is zelfstandig in:
 - Het plannen van de reis
 - Het opstellen van het programma
 - Het nemen van beslissingen voor de veiligheid en het welzijn van de groep
 - Het opvolgen van de reisplanning
 - Het controleren van de bestemmingen en de te bezoeken sites
 - Het controleren van de gemaakte reservaties
 - Het bijsturen van de reis bij ongunstige weersomstandigheden, gewijzigde verwachtingen van de klant,...
 - Het geven van instructies tijdens de reis
- Is gebonden aan:
 - De instructies/de afspraken van de reisorganisatie
 - De wensen en verwachtingen van de klant
 - De bestemmingen bepaald door de klant
 - Het budget bepaald door de klant
 - De geldende binnen- en buitenlandse tarieven en taksen
 - De toegankelijkheid van de sites
 - De fysieke samenstelling van de groep
 - De Belgische, Europese en buitenlandse wetgeving met betrekking tot dienstverlening in de reissector
 - De voorhanden zijnde faciliteiten
- Doet beroep op:
 - Plaatselijke verstrekkers van administratieve diensten en reservaties in het buitenland van de te bezoeken sites
 - Vervoermaatschappijen voor het vervoer van de reizigers
 - De plaatselijke overheden (douane, politie,...)

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- De reizigers en hun welzijn en veiligheid
- Het naleven van afspraken en regels in verband met het gebruikte vervoermiddel
- Bijsturing van het programma
- Genoteerde activiteiten in reisinformatie en documentatie
- De documenten in orde brengen
 - Hotelvouchers
 - Douanedocumenten
 - Reisdocumenten
 - Vliegtuigtickets
- Een goede samenwerking met andere partners
- De opvolging en het beheer van het budget en de uitgaven
- De verwelcoming en het informeren van de reizigers
- Een correcte klachtenbehandeling
- Een goede groepsdynamiek

2.3 Vereiste attesten

Een attest van hulpverlener is vereist (Koninklijk Besluit van 15/12/2010 betreffende de eerste hulp die verstrekt wordt aan werknemers die slachtoffer worden van een ongeval of die onwel worden.)