

BEROEPSKWALIFICATIE

Gids

//////////////////////////////////////
BK-0047-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Gids

1.2 DEFINITIE

De gids begeleidt en informeert personen, op een toegankelijke, interactieve, inspirerende en onderhoudende manier, in een vooraf afgesproken taal, tijdens specifieke bezoeken aan locaties teneinde de bezoeker de geografische, historische, culturele en natuurlijke aspecten ervan te laten ontdekken, begrijpen en beleven.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Vorbereiden van de opdracht

Competentie 1:

Adviseert en informeert de opdrachtgever/klant over de organisatie van de rondleiding/begeleidingsprestatie

- Verstreckt telefonisch, via e-mail of ter plaatse actuele informatie
- Bezorgt een informatiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.
- Kennis van moderne communicatiemiddelen
- Kennis van communicatietechnieken

Competentie 2:

Verzamelt informatie over de duur, het aantal bezoekers/reizigers, de aard van de groep en de bijzonderheden van de rondleiding/begeleidingsprestatie

- Vraagt informatie op bij de opdrachtgever/klant

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.
- Kennis van communicatietechnieken

Competentie 3:

Werkt het programma organisatorisch en inhoudelijk uit

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van typologie van het cliënteel
- Kennis van methodieken voor bronnenstudie
- Kennis van kunst- en cultuurbeschouwing
- Kennis van algemene en politieke geschiedenis
- Kennis van natuur- en landschapslezen
- Kennis van veiligheidsregels voor goederen en personen
- Grondige inhoudelijke kennis van het eigen expertisedomein

Administratie

Competentie 4:

Neemt de administratieve formaliteiten bij de begeleiding van een groep (bevestiging van verblijven, betaling van onkosten,...) op zich

- Verzamelt persoonlijke gegevens van bezoekers /reizigers conform de privacywetgeving
- Houdt gegevens van bezoekers/reizigers, planningen, onkosten,... bij
- Gebruikt kantoorsoftware

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis wetgeving
- Basiskennis kantoorsoftware

Competentie 5:

Organiseert, indien nodig, het administratieve verloop van de rondleiding/begeleidingsprestatie (toestemmingsaanvragen, reservaties,...)

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis kantoorsoftware
- Kennis van moderne communicatiemiddelen

Optreden bij problemen tijdens rondleiding/begeleidingsprestatie

Competentie 6:

Zoekt oplossingen in onvoorziene omstandigheden

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.
- Kennis van EHBO
- Kennis van communicatietechnieken
- Grondige kennis van groepsdynamica

Opbouwen van eigen deskundigheid

Competentie 7:

Ontwikkelt voortdurend de eigen deskundigheid

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van methodieken voor bronnenstudie
- Kennis van leerprocessen
- Kennis van kunst- en cultuurbeschouwing
- Kennis van algemene en politieke geschiedenis
- Kennis van natuur- en landschapslezen
- Grondige inhoudelijke kennis van het eigen expertisedomein

Competentie 8:

Maakt de balans van de rondleiding/begeleidingsprestatie op en bepaalt aanpassingen, nieuwe projecten,...

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.
- Kennis van communicatietechnieken

Gidsen van de bezoekers: -inhoudelijke informatie verstrekken

Competentie 9:

Stelt de opdrachtgever/klant de geografische, historische, natuurlijke en culturele bijzonderheden van het programma voor en past de bezoekersinformatie aan

- Voorziet relevante en actuele toeristisch-recreatieve documentatie
- Stemt de informatie en documentatie af op het type bezoeker
- Kan de nodige kennis over de materie verzamelen en actueel houden

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van typologie van het cliënteel
- Kennis van methodieken voor bronnenstudie
- Grondige kennis van groepsanimatie

Competentie 10:

Gidst bezoekers/reizigers op een interactieve, doel(groep)gerichte en kwaliteitsvolle manier

- Bouwt, binnen de beperkte tijd, een belevingservaring op samen met de bezoeker
- Brengt binnen het gegeven tijdsbestek een boeiend en coherent verhaal
- Verstreckt inhoudelijke informatie
- Treedt in dialoog met de bezoekers
- Past de meest geschikte werkvorm toe en maakt correct gebruik van didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
- Sensibiliseert de bezoekers over de diverse aspecten van duurzaamheid

- Past boodschap en taalgebruik aan het doelpubliek aan
- Geeft op vragen een concreet en relevant antwoord

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van didactiek
- Kennis van typologie van het cliënteel
- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.
- Grondige inhoudelijke kennis van het eigen expertisedomein
- Grondige kennis van methodieken voor het rondleiden
- Grondige kennis van groepsanimatie
- Grondige kennis van groepsdynamica

Gidsen van de bezoekers: -praktische informatie verstrekken/instaan voor praktische organisatie tijdens de rondleiding

Competentie 11:

Informeert de bezoekers/reizigers over de praktische aspecten van de rondleiding

- Onthaalt de bezoekers aan de activiteit en sluit de activiteit op gepaste wijze af
- Verstreckt praktische informatie
- Behoudt ten allen tijde een neutrale houding en stelt zich genuanceerd op
- Maakt duidelijke afspraken met betrekking tot de regels van het bezoek
- 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis wetgeving
- Kennis van moderne communicatiemiddelen
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van veiligheidsregels voor goederen en personen

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van didactiek
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis wetgeving
- Basiskennis kantoorsoftware
- Kennis van typologie van het cliënteel
- Kennis van methodieken voor bronnenstudie
- Kennis van leerprocessen
- Kennis van één of meer vreemde talen: De gids kan vloeiend en spontaan reageren zodat een normale uitwisseling mogelijk is zonder dat dit voor een van de partijen inspanning met zich

meebrengt. Hij kan een standpunt over een actuele kwestie uiteenzetten en daarbij ingaan op de voor- en nadelen van diverse opties.

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

- Grondige inhoudelijke kennis van het eigen expertisedomein
- Grondige kennis van methodieken voor het rondleiden
- Grondige kennis van groepsanimatie
- Grondige kennis van groepsdynamica

Cognitieve vaardigheden

Specifiek

- Verstrekt telefonisch, via e-mail of ter plaatse actuele informatie
- Bezorgt een informatiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg
- Vraagt informatie op bij de opdrachtgever/klant
- Selecteert informatie op basis van het doel van de rondleiding/begeleidingsprestatie en de karakteristieken van de doelgroep
- Stelt een realistische tijdsplanning op
- Plaatst de informatie in een ruimer kader
- Structureert de informatie in een helder en coherent verhaal
- Verzamelt persoonlijke gegevens van bezoekers /reizigers conform de privacywetgeving
- Houdt gegevens van bezoekers/reizigers, planningen, onkosten,... bij
- Gebruikt kantoorsoftware
- 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
- Treedt op als vertegenwoordiger van de groep
- Verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde instanties
- 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
- Reflecteert over het eigen handelen
- 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
- Voorziet relevante en actuele toeristisch-recreatieve documentatie
- Kan de nodige kennis over de materie verzamelen en actueel houden
- Bouwt, binnen de beperkte tijd, een belevingservaring op samen met de bezoeker
- Brengt binnen het gegeven tijdsbestek een boeiend en coherent verhaal

- Verstreckt inhoudelijke informatie
- Treedt in dialoog met de bezoekers
- Sensibiliseert de bezoekers over de diverse aspecten van duurzaamheid
- Geeft op vragen een concreet en relevant antwoord
- Onthaalt de bezoekers aan de activiteit en sluit de activiteit op gepaste wijze af
- Verstreckt praktische informatie
- Behoudt ten allen tijde een neutrale houding en stelt zich genuanceerd op
- Maakt duidelijke afspraken met betrekking tot de regels van het bezoek
- 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

Probleemoplossende vaardigheden

Generiek

- Kiest de juiste media om zijn verhaal kracht bij te zetten
- Kiest de meest geschikte werkvorm en didactisch materiaal om interactiviteit te stimuleren
- Blijft beheerst en bemiddelt in geval van problemen
- Reikt oplossingen diplomatisch aan
- Past nieuw verworven kennis en inzichten toe in het dagelijks functioneren
- Stemt de informatie en documentatie af op het type bezoeker
- 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

Motorische vaardigheden

- Verleent hulp aan personen in moeilijkheden

Omgevingscontext

- De gids beschikt slechts over een beperkte tijd om de opdracht uit te voeren. Dit heeft gevolgen voor de omgang met de groep: hij dient op korte tijd de groep in te schatten en het verhaal binnen het voorziene tijdsbestek te brengen.
- De gids komt in contact met zeer diverse bezoekers/reizigers (jeugd, volwassenen, derde leeftijd, mensen met een beperking, anderstaligen,...).
- De gids verplaatst zich hoofdzakelijk te voet bij het uitvoeren van de activiteit. Hij betreedt hierbij zeer uiteenlopende locaties.
- De taak kan worden uitgeoefend tijdens het weekend, op feestdagen en met flexibele werkuren.
- De taak kan onderhevig zijn aan seizoenspieken (schoolvakanties, zomerperiodes,...).
- De gids staat altijd onder een zekere tijdsdruk aangezien het programma binnen het voorziene tijdsschema moet afgerond worden en de groep tijdig op vooraf gereserveerde locaties moet zijn.
- De gids is onderhevig aan zeer uiteenlopende weersomstandigheden.
- Natuur en landschap creëren een voortdurend wisselende context.

- De opdrachtgever is veelal een lokale Dienst voor Toerisme, een gidsenvereniging of een museum.

Handelingscontext

- De gids moet flexibel omgaan met de beschikbaarheid van de te bezoeken sites, de wensen van de klant,...
- De gids kan snel en gepast reageren op mogelijke calamiteiten (bezoeker/reiziger wordt onwel, ongeval, site onverwacht gesloten,...).
- De gids moet zijn boodschap kunnen aanpassen afhankelijk van zijn publiek.
- De gids kan soepel en diplomatisch inspelen op mogelijke klachten van bezoekers/reizigers.
- De gids dient in te spelen op onverwachte veranderingen in de context van het gidsen (berm gemaaid, wegomlegging, gebouw gesloten,...).
- De gids treedt op als vertegenwoordiger van de groep.

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het plannen van de rondleiding
- De inhoudelijke invulling
- De administratieve formaliteiten
- De begeleiding van de groep
- De evaluatie van de rondleiding
- Het nemen van beslissingen voor de veiligheid en het welzijn van de groep

Is gebonden aan

- De wensen van de groep, de richtlijnen van het boekingskantoor of de opdrachtgever
- Veiligheidsvoorschriften die de locatie vereist
- Afspraken met collega's en partners
- Een deontologische code

Doet beroep op

- De medewerkers van de toeristische attractie of het bezoeksobject

Verantwoordelijkheid

- De opmaak van de rondleiding
- De organisatorische uitwerking van de rondleiding
- De inhoudelijke invulling van de rondleiding
- De begeleiding van de groep
- Het welzijn en de veiligheid van de bezoekers/reizigers
- Bijsturing van de rondleiding
- Een goede groepsdynamiek
- Het opstarten van dialoog en interactie
- De belevingservaring van de groep
- Een diplomatische klachtenbehandeling
- De administratieve opvolging

- De bezoekerstevredenheid
- De verwelkoming van de bezoekers/reizigers en de afsluiting van de rondleiding
- Een goede samenwerking met collega's en andere partners
- Het verzekeren van een duurzaam karakter van de rondleiding

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Geen vereisten.

Vereiste attesten

Geen attesten vereist.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.