

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Gids

////////////////////////////////////

1. Globaal

1.1 TITEL

Gids

1.2 DEFINITIE

Het begeleiden en het informeren van 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 EXTRA UITLEG

In dit beroep hanteert men de volgende concepten: rondleiding en bezoekers.

1.4 SECTOREN

- Horeca, sport & ontspanning (PC333 Toeristische attracties)
- Land- en tuinbouw, bosbouw en zeevisserij (PC144 Landbouw)
- Overheid
- Overige (PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)
- Social profit (PC329 Socio-culturele sector)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

FTG

Mede-indieners

FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw

CVN - Centrum Voor Natuur- en milieueducatie

Govaka, CVBA

ROC vzw

FBAA, beroepsvereniging

Karavaan

Pasar vzw

Toerisme Vlaanderen

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): G120101 Reisleider gids (m/v), 1 maart 2012
- Andere: Innoguide project (<http://www.innoguidetourism.eu/>)
- Beroeps(competentie)profiel: 'Gids' (2002)
- Andere: Gesprekken met ervaringsdeskundigen: Hildegard Van Genechten, Paul Stryckers, Willy Opdebeeck. Bijeenkomsten op 01 juni, 18 juni, 29 augustus en 23 oktober 2012.
- Andere: Duurzaam toerisme checklist voor reisleiders (<http://www.toerismevlaanderen.be/voor-reisleiders-en-gidsen>)

Relatie tot het referentiekader

Al de basisactiviteiten uit de Competent-fiche werden overgenomen. Hier en daar werd een wijziging aangebracht op het gebied van terminologie. Zo werd onder meer 'het verloop van de prestatie' vervangen door 'het administratieve verloop van de rondleiding'. Globaal wordt 'deelnemers' overal vervangen door 'bezoeker/reiziger' en 'begeleidingsprestatie' vervangen door 'rondleiding/reis'. De reden hiervoor is dat deze termen frequenter gebruikt worden en dus meer gedragen worden door de sector.

De tweede basisactiviteit werd opgesplitst in 'Werkt het geleide bezoek organisatorisch en inhoudelijk uit' en 'Ontwikkelt voortdurend de eigen deskundigheid'. Dit werd beslist op basis van expertengesprekken. Zij zijn het erover eens dat dit aparte activiteiten zijn. Tevens wordt ook de basisactiviteit 'de deelnemers ontvangen en informeren over de organisatie van de begeleidingsprestatie' om deze reden opgesplitst. Eén specifieke activiteit (Id 18497) werd

opgenomen onder basisactiviteiten omdat deze administratieve opvolging van belang is bij de uitoefening van de gidsactiviteiten.

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

Vorbereiden van de opdracht

- Adviseert en informeert de opdrachtgever/klant over de organisatie van de rondleiding/begeleidingsprestatie (G120101 Id21014-c)
 - 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 (G120101 Id17161-c)
 - Vraagt informatie op bij de opdrachtgever/klant
- Werkt het programma organisatorisch en inhoudelijk uit (G120101 Id24973-c)
 - 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 (G120101 Id18497-c)
 - 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,...) (G120101 Id16363-c)
 - 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 rondleiding/begeleidingsprestatie

- 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

Opbouwen van eigen deskundigheid

- Ontwikkelt voortdurend de eigen deskundigheid (G120101 Id24973-c/9954-c)
 - 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,... (G120101 Id9954-c)
 - 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

Gidsen van de bezoekers: -inhoudelijke informatie verstrekken

- Stelt de opdrachtgever/klant de geografische, historische, natuurlijke en culturele bijzonderheden van het programma voor en past de bezoekersinformatie aan (G120101 Id16691-c)
 - 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
- Gidst bezoekers/reizigers op een interactieve, doel(groep)gerichte en kwaliteitsvolle manier (co 00353)
 - Bouwt, binnen de beperkte tijd, een belevingservaring op samen met de bezoeker
 - Brengt binnen het gegeven tijdsbestek een boeiend en coherent verhaal
 - Verstrekt 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

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

- Informeert de bezoekers/reizigers over de praktische aspecten van de rondleiding (co 00354)
 - Onthaalt de bezoekers aan 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 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

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generiek

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis wetgeving
- 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 kennis van groepsanimatie
- Grondige kennis van groepsdynamica

Specifiek

- Basiskennis van didactiek
- 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

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

Cognitieve vaardigheden

Generiek

- Het kunnen evalueren van de rondleiding 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 de 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 informatie in een ruimer kader
- Het kunnen telefonisch, via e-mail of ter plaatse actuele informatie verstrekken
- 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 reizigers/bezoekers over de prestatie
- Het, indien nodig, kunnen informeren van de 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/bezoekers 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 kunnen ten allen tijde 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 een concreet en relevant antwoord op vragen
- Het kunnen aanpassen van boodschap en taalgebruik aan het doelpubliek
- Het kunnen gebruik maken van interculturele vaardigheden

Specifiek

- Het kunnen afstemmen van de informatie en documentatie op het type bezoeker
- Het kunnen verzamelen en actueel houden van de nodige kennis over de materie
- Het kunnen, binnen de beperkte tijd, opbouwen van een belevingservaring samen met de bezoeker
- Het kunnen, binnen het gegeven tijdsbestek, een boeiend en coherent verhaal brengen

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 kunnen diplomatisch aanreiken van oplossingen

Motorische vaardigheden

- Geen louter motorische vaardigheden

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 uitoefenen 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

Wettelijke attesten

Geen vereisten.

Vereiste attesten

Geen attesten vereist.

Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Het is moeilijk om echt van een beroep te spreken wanneer we het over een gids hebben. Er is immers maar een kleine minderheid van gidsen die hun werkzaamheden uitoefenen in het kader van een vaste tewerkstelling of een voltijdse zelfstandige activiteit. De meeste gidsen voeren hun activiteiten uit op vrijwillige basis, occasioneel, en ontvangen hiervoor een vergoeding. De reden hiervoor ligt voornamelijk in het feit dat de toeristische, socio-culturele, culturele en recreatieve sector doorgaans geen continue tewerkstelling impliceren.

Gids is een niet gereguleerd beroep. Er bestaan wel gidsenopleidingen, maar gezien er nauwelijks reglementering is, is de opleiding vrijwillig en geen voorwaarde voor de uitoefening van de gidsactiviteit.

De CVO's en socio-culturele organisaties leiden de volgende aantallen gidsen op:

- 2010: 133 gidsen

- 2011: 125 gidsen
(deze cijfers zijn exclusief afgestudeerde landbouwgidsen van KVLV)

CVN natuurgidsen:

- 2010: 101 natuurgidsen
- 2011: 87 natuurgidsen

Syntra's

- 2010: 74 gidsen
- 2011: 6 gidsen

Dit gaat om het aantal door Toerisme Vlaanderen nieuw erkende gidsen in 2010 en 2011. Dit is echter slechts een percentage van het totaal aantal actieve gidsen. Er is immers geen erkenning of zelfs opleiding nodig om als gids aan de slag te gaan. De Toerisme Vlaanderen databank telt in totaal 3533 gidsen (toeristische gidsen, museumgidsen, natuur- en landbouwgidsen samen) waarvan er 2217 een geldige erkenning hebben. Deze cijfers geven reeds een eerste indicatie van het totaal aantal gidsen, maar dit vormt dus zeker geen totaalbeeld.

Wel kan er meer informatie gegeven worden over de plaats van tewerkstelling. Deze is heel divers, namelijk bij:

- Toeristische diensten
- Musea
- Socio-culturele organisaties
- Autocarbedrijven
- ...

Vacatures

Het aantal vacatures binnen de sector wordt niet centraal bijgehouden. Gezien het sterke ad hoc karakter van de gidsbeurten is het niet mogelijk om een cijfer te geven voor wat betreft het totaal aantal vacatures, zelfs niet bij benadering.

Deze vacatures kunnen dus zeer beperkt worden ingevuld door VDAB consulenten. Dit vooral omdat de betrokken organisaties deze vacatures zelf of via andere netwerken openstellen.

3.2 MAATSCHAPPELIJKE EN CULTURELE RELEVANTIE

Belang vanuit het perspectief van (sport- en) cultuur(educatie) in de vrije tijd en het gezin

Trends in de vrijetijdsbesteding en het toerisme tonen aan dat natuur- en cultuurgerichte recreatie steeds belangrijker worden. De basis van deze trend ligt in een grotere bewustwording met betrekking tot het natuurlijke en culturele erfgoed en de vraag naar een kwalitatieve beleving en naar authentieke ervaringen. De gidsen spelen een belangrijke rol in dit toeristisch en cultureel aanbod. Bezoekers ontpoppen zich steeds vaker tot een breed geïnteresseerde publiek, op zoek naar de belevings- of ervaringswaarde van hetgeen geboden wordt. Het repertoire van vrijetijdsbezigheden is breder samengesteld. De grenzen tussen natuur, cultuur, kunst, informatie en amusement vervagen in gecombineerde activiteiten. Het is tegen deze achtergrond dat gidsen een

belangrijke taak uitoefenen. Algemeen kunnen we stellen dat de activiteiten van een gids zich enerzijds situeren binnen een toeristisch recreatieve context, maar anderzijds ook binnen een kader van vorming en educatie.

4. Samenhang

De beroepen reisleader en gids tonen een duidelijke verwantschap; ze delen generieke activiteiten wat betreft het opbouwen van de eigen deskundigheid, het voorbereiden van de opdracht (bv. het verzamelen van informatie),...

Er bestaan evenwel duidelijke verschillen tussen beide beroepen.

- De reisleader leidt, in opdracht en binnen het kader dat door de reisorganisatie werd bepaald, een groep reizigers tijdens hun reis in een stad, regio of land. Hij staat in voor de praktische organisatie van de reis ter plaatse en probeert problemen tijdens de reis zelf zoveel mogelijk op te lossen. Naast het bieden van praktische informatie en ondersteuning aan de reizigers, geeft hij/zij brede informatie over geografische, historische, culturele en socio-economische aspecten van het bezochte gebied in de taal van de reiziger.

Tevens is hij gedurende de volledige reis aanwezig. Dit zorgt ervoor dat de reisleader ruim de tijd heeft om de groep te leren kennen. Hij heeft hierdoor veel tijd om in te spelen op de groepsdynamica en om zijn verhaal breed te kaderen.

In dit beroep hanteert men de volgende concepten: reis en reizigers.

- De gids begeleidt groepen of individuele bezoekers bij het bezoek aan monumenten, sites, musea, een stad, de natuur,... Hij werkt daarbij in opdracht van de overheid, private sector en van de non-profitsector. De gids biedt bezoekers informatie over een specifiek domein. Er is dus sprake van specialisatie en/of verdieping. Een gids beschikt steeds over een diepte-interpretatie van zijn omgeving. Op basis van het specialisatiedomein worden er verschillende types gidsen onderscheiden, waaronder: toeristische gids, natuurgids, landbouwgids, museumgids,...

De gids geeft de bezoekers op een interactieve manier informatie en dit op een begrijpbare, inspirerende en onderhoudende manier, in de taal van de bezoeker. Bij de uitoefening van zijn beroep is de gids wel beperkt door de tijd die hij/zij ter beschikking heeft. De prestatie neemt meestal maximum één dag in beslag. Dit heeft consequenties naar de uitoefening van het beroep. De gids heeft weinig tijd om de groep te leren kennen en moet deze dus snel kunnen inschatten en er op inspelen. Met dit kort tijdsbestek moet hij ook rekening houden met de uitbouw van zijn verhaal. De gids moet binnen het gegeven tijdsbestek een boeiend en coherent verhaal brengen.

In dit beroep hanteert men de volgende concepten: rondleiding en bezoekers.

Kortom, de reisleader heeft in tegenstelling tot de gids een breder (allround) takenpakket. Hij heeft zowel praktische als inhoudelijke taken. De taken van de gids daarentegen spitsen zich hoofdzakelijk toe op het inhoudelijke aspect waardoor inhoudelijke specialisaties van de gids verwacht wordt.

Reisleader	Gids
------------	------

5. Updates

Duurzaam	Relatief duurzaam	Beperkt duurzaam
☐	☒	☐

Het beroepskwalificatieprofiel is zeer duurzaam. Zo worden er op het niveau van competenties weinig wijzigingen verwacht in de komende jaren. Wijzigingen in de wetgeving en bestemmingen (trends/thema's) zijn daarentegen wel domeinen waar evoluties verwacht kunnen worden.