

# Zeeuwse Praktijkroute Scalda

Economie  
Horeca-Toerisme



# Welkom en programma

- Vragen inventariseren
- Algemene achtergrond
- Opleidingen
- Uitgangspunten (theorie)
- De praktijk
- Afronding



# Algemene achtergrond: waarom dit concept



# Algemene achtergrond: waarom dit concept

## Veranderende onderwijsvraag

- (betere) aansluiting op arbeidsmarkt / bedrijfsleven
- opleiden voor een wereld die je nog niet kent
- individualisering
- keuzemogelijkheden
- mobiliteit

## Vergrijzing

- minder jongeren
- dalend aantal studenten

## Veranderende arbeidsmarkt

- krapte op de arbeidsmarkt
- veranderende beroepen





## Niveau 2

- Medewerker secretariaat en receptie
- Verkoper
- Kok
- Gastheer/-vrouw



## Niveau 3

- › Eerste verkoper
- › Commercieel medewerker
- › Zelfstandig werkend kok
- › Zelfstandig gastheer/-vrouw
- › Zelfstandig medewerker  
leisure/travel & hospitality





## Niveau 4

- > [Medewerker marketing en communicatie](#)
- > [Manager retail](#)
- > Management assistent
- > Junior accountmanager
- > Bedrijfsadministrateur
- > Juridisch-administratief dienstverlener
- > Leidinggevende Leisure/Travel& Hospitality
- > Leidinggevende bediening
- > Leidinggevende keuken
- > Meewerkend horeca ondernemer
- > Manager/ondernemer horeca

# De Praktijkroute





# De theorie - Uitgangspunten

**Student (medewerker in opleiding) start vanaf dag één in een bedrijf en volgt daar een BOL-opleiding**

**Student is verantwoordelijk en leidend voor zijn eigen leer- en ontwikkeltraject**

**Student wordt begeleid door een coach van school een praktijkopleider (leermeester) vakdocent van school**

**De praktijk staat centraal: de vragen die een student in het bedrijf tegen komt, zijn de basis voor het leerproces**

**De student leert in meerdere bedrijven (het is een beroepsopleiding, geen bedrijfsopleiding)**



# De Theorie - Uitgangspunten

Leren van de kennis, kunde en ervaring van de praktijkopleider en andere collega's: rolmodel, vraagbaak en feedback

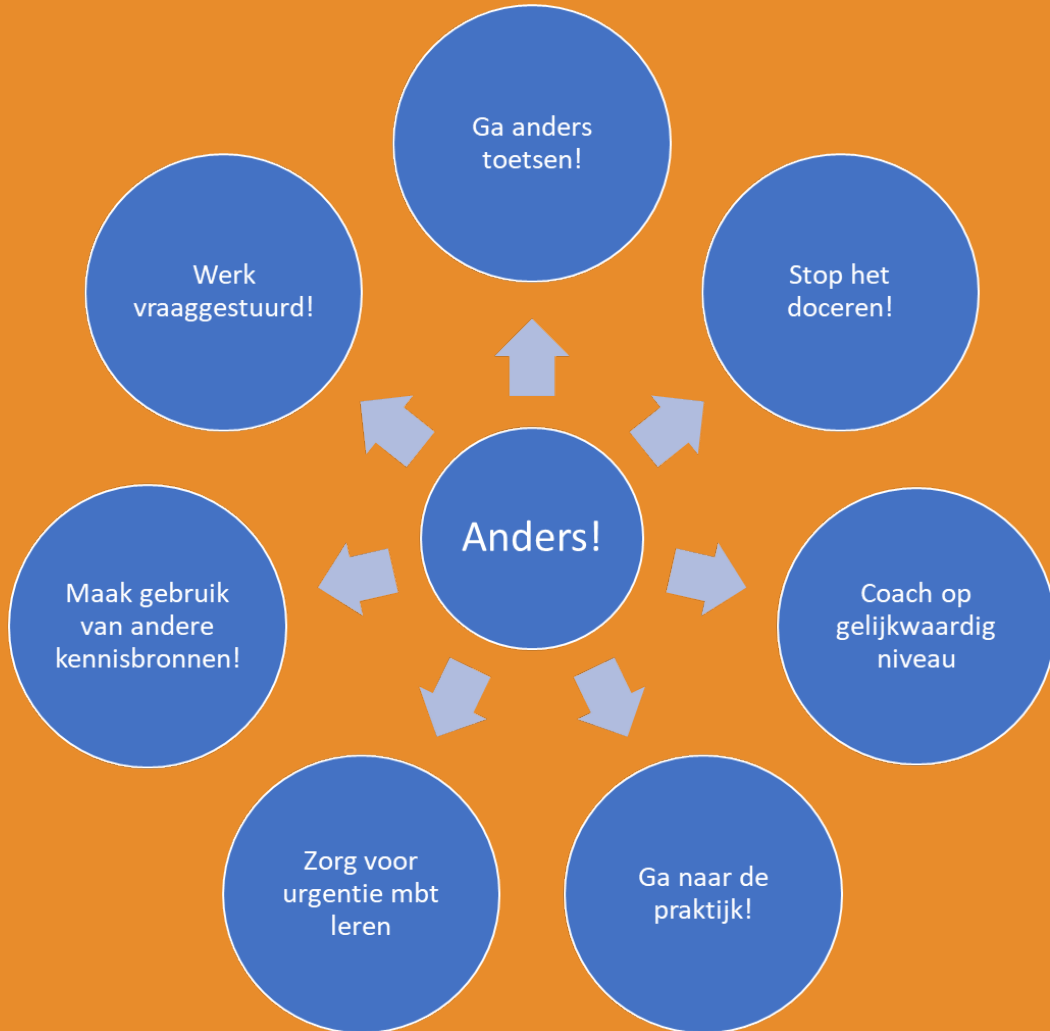
Aansluiten bij het startpunt van de student, zijn leerstijl en zijn ontwikkeling

Hoe meer vertrouwen er is hoe meer een student fouten durft te maken.

**HILL**



# High impact learning that lasts



# De Praktijk

- Weekplanning (verantwoording van de 40 uren)
- Examinering
- Kwalificatiedossier (KD)
- Voortgangsmeting
- Portfolio (Relatie werk en KD)
- Examinering
- Driehoeksgesprek / coaching



# Educator - agenda

Mijn agenda - Educator

scalda.educator.eu/myagenda?7=

Scalda Mijn agenda

English Test1 (Student)

Inschrijven Planning Goedgekeurde planning 40:00

Vandaag 09 – 15 september 2019 Week Lijst

	ma. 9-9	di. 10-9	wo. 11-9	do. 12-9	vr. 13-9	za. 14-9	zo. 15-9
8:00	8:00 - 12:00 Praktijkleren	8:00 - 9:00 Driehoeksgesprek		8:00 - 17:00 Praktijkleren	8:00 - 16:00 Zelfstudie	8:00 - 14:00 praktijkleren	
9:00		9:00 - 11:00 Praktijkleren	8:30 - 10:00 Groepscoaching				
10:00							
11:00		11:00 - 12:30 Duits	10:30 - 14:30 Praktijkleren				
12:00	12:00 - 13:30 Engels						
13:00							
14:00							
15:00							
16:00			15:15 - 16:45 Leisure en Hospitality				
17:00							

# Educator - werkplaatsen

Inschrijven - Educator

scalda.educator.eu/enrollment/enroll?8=

Scalda Inschrijven English Test1 (Student)

<b>Engels (WP9)</b> ★ Maandag 9 September 12:00 - 13:30 Cadzand (CadZ) Lia ten Hoor - Verpoorte, Test (Vakdocent) Ingeschreven	<b>AVO (WP8)</b> ★ Maandag 9 September 13:00 - 14:30 Badhotel Domburg (BD) Albert - Jan Schipper Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00	<b>AVO (WP8)</b> ★ Maandag 9 September 13:15 - 14:45 Cadzand (CadZ) Johan van den Aamele Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00
<b>Groepscoaching (WP12)</b> ★ Maandag 9 September 15:00 - 16:30 Cadzand (CadZ) Daisy van der Slikke - Brakman Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00	<b>Engels (WP9)</b> ★ Maandag 9 September 15:15 - 16:45 Badhotel Domburg (BD) Test4 (Coach & Docent), Ria Verstraate Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 16:59	<b>ECO2 (WP15)</b> ★ Dinsdag 10 September 09:00 - 10:30 Woongoed (Terneuzen) Michel Schrier Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00
<b>Duits (WP16)</b> ★ Dinsdag 10 September 11:00 - 12:30 Woongoed (Terneuzen) Wim-Theo van Yperen Ingeschreven	<b>Engels (WP9)</b> ★ Dinsdag 10 September 12:00 - 13:30 Cadzand (CadZ) Lia ten Hoor - Verpoorte Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00	<b>ECO / OP (WP19)</b> ★ Dinsdag 10 September 13:00 - 14:30 Walcheren (Walch) Marcel Foudraïne Aanmelden kan nog tot vrijdag 6 september 17:00
<b>Duits (WP16)</b> ★	<b>Groepscoaching (WP12)</b> ★	<b>Groepscoaching (WP12)</b> ★

# Examinering

- Voortgangsmeting ('schuiven naar rechts leermeter')
- Portfoliogesprek met vakdocent
- Aanvraag PvB
- Generieke vakken zoals 'regulier

***Zelfde examens, zelfde diploma, andere weg.....***



## B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker travel, leisure en hospitality heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

### Vakkennis en vaardigheden

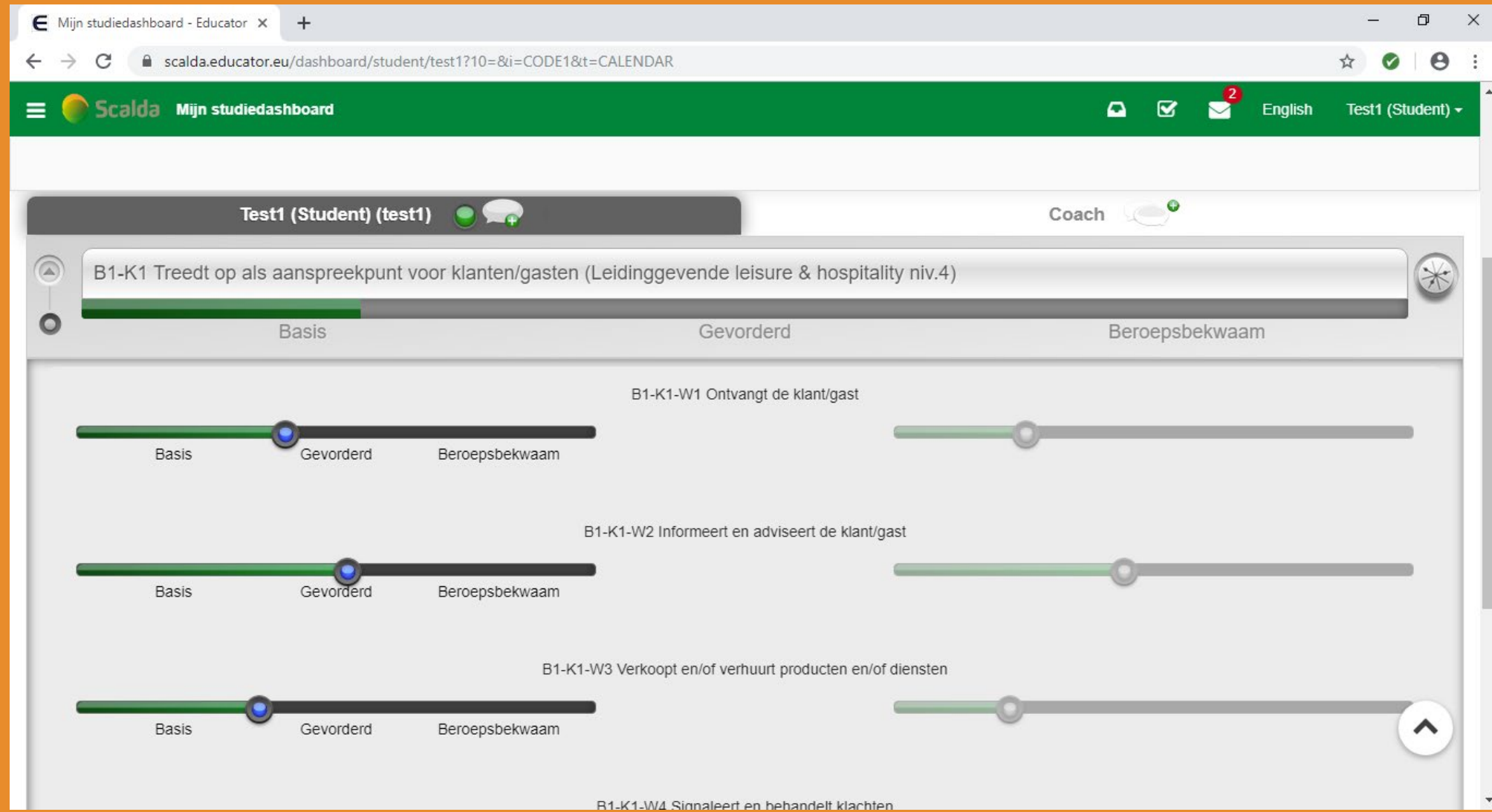
De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van faciliteiten en toeristische attracties in relevante regio's
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, regio of omgeving
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan een eenvoudig gesprek met de klant/gast voeren in een 2e moderne vreemde taal
- kan een korte, eenvoudige boodschap voor de klant/gast schrijven in een 2e moderne vreemde taal
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- kan korte en eenvoudige schriftelijke communicatie van de klant/gast lezen en begrijpen in een 2e moderne vreemde taal
- kan korte, vooraf geoefende, informatie presenteren aan de klant/gast in een 2e moderne vreemde taal
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te volgen in een 2e moderne vreemde taal
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels



# Educator – leermeter

## Voortgangsmeting MiO (student)



The screenshot displays the Scalda Educator dashboard for a student test. The browser address bar shows the URL: `scalda.educator.eu/dashboard/student/test1?10=&i=CODE1&t=CALENDAR`. The dashboard header includes the Scalda logo, the text "Mijn studiedashboard", and navigation options for "English" and "Test1 (Student)".

The main content area is titled "Test1 (Student) (test1)" and features a "Coach" button. The primary focus is a progress bar for the task "B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten (Leidinggevende leisure & hospitality niv.4)". This bar is divided into three stages: "Basis", "Gevorderd", and "Beroepsbekwaam". The "Basis" stage is currently active, indicated by a green bar and a blue dot on the progress line.

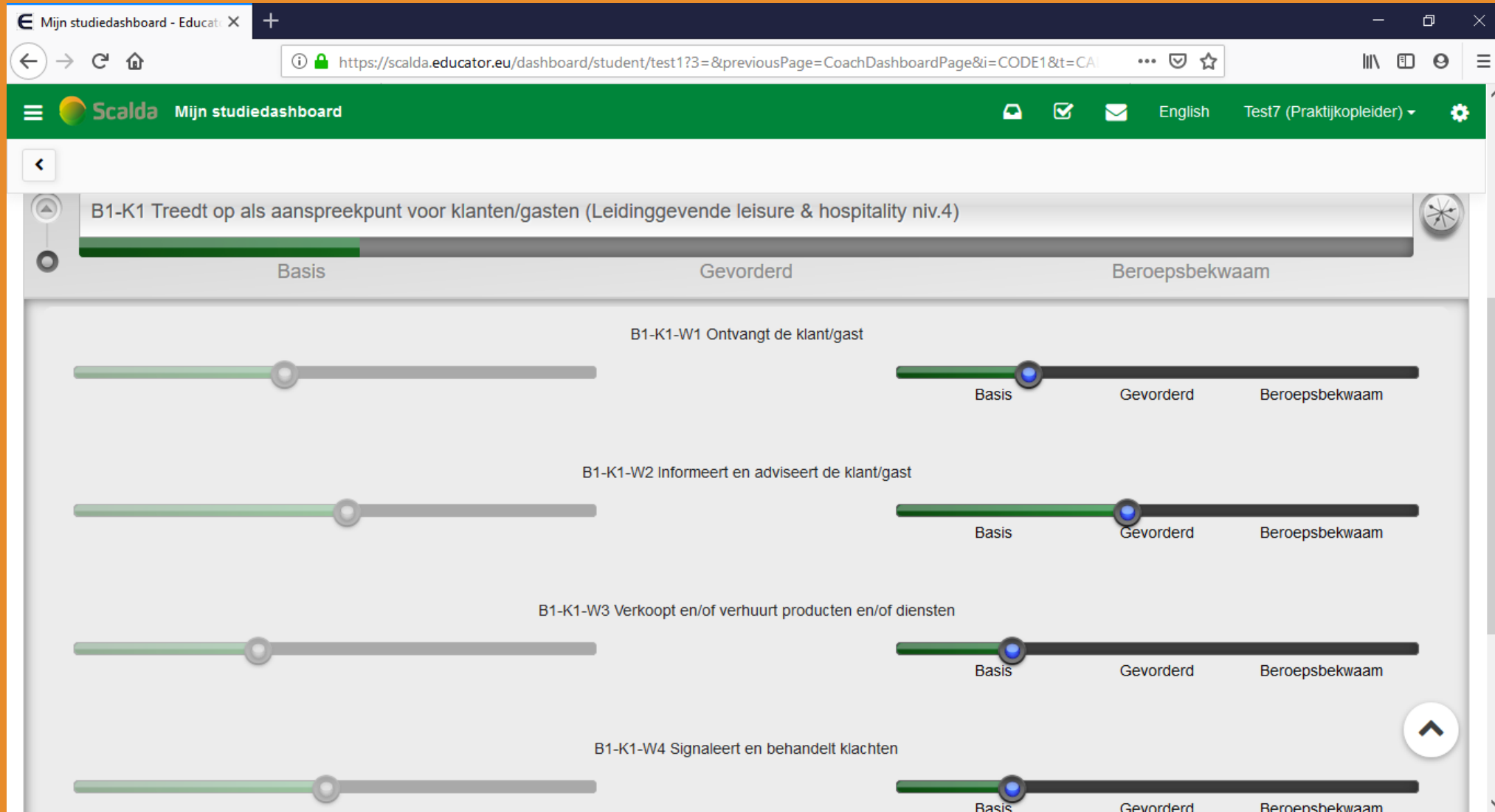
Below the main progress bar, there are three sub-progress bars for specific tasks:

- B1-K1-W1 Ontvangt de klant/gast:** The progress bar is currently at the "Basis" stage.
- B1-K1-W2 Informeert en adviseert de klant/gast:** The progress bar is currently at the "Gevorderd" stage.
- B1-K1-W3 Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten:** The progress bar is currently at the "Basis" stage.

At the bottom of the screen, the start of a fourth task is visible: "B1-K1-W4 Signaleert en behandelt klachten".

# Educator – leermeter

## Voortgangsmeting praktijkopleider



The screenshot displays a web browser window with the URL <https://scalda.educator.eu/dashboard/student/test1?3=&previousPage=CoachDashboardPage&i=CODE1&t=CA>. The page title is "Mijn studiedashboard - Educator". The dashboard header includes the Scalda logo, "Mijn studiedashboard", and navigation options for "English" and "Test7 (Praktijkopleider)".

The main content area shows a progress meter for the task "B1-K1 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten (Leidinggevende leisure & hospitality niv.4)". The meter is divided into three levels: "Basis", "Gevorderd", and "Beroepsbekwaam". The "Basis" level is currently active, indicated by a green bar and a blue dot on the progress line.

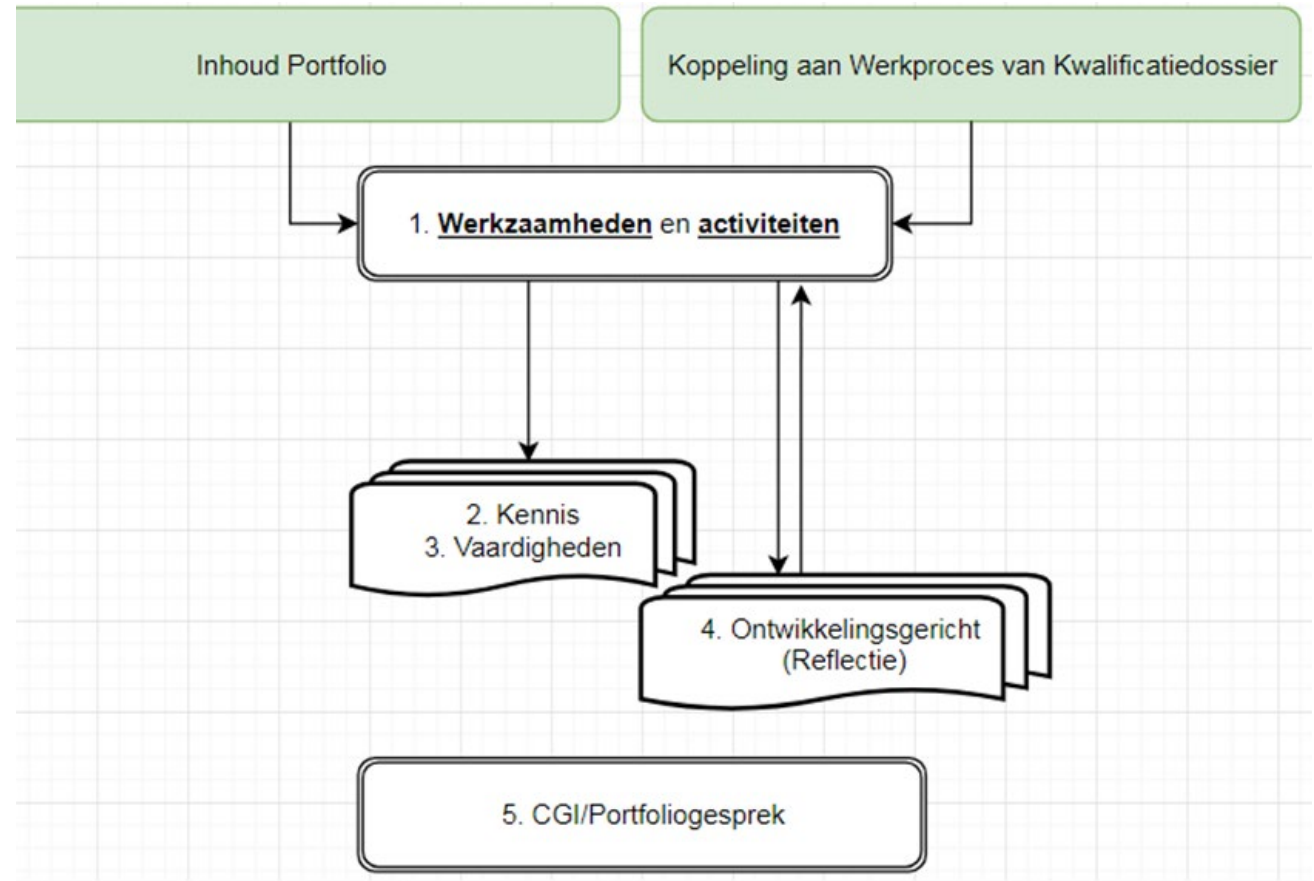
Below the main meter, four sub-tasks are listed, each with its own progress indicator:

- B1-K1-W1 Ontvangt de klant/gast
- B1-K1-W2 Informeert en adviseert de klant/gast
- B1-K1-W3 Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten
- B1-K1-W4 Signaleert en behandelt klachten

Each sub-task has a progress bar and a corresponding level indicator (Basis, Gevorderd, Beroepsbekwaam). The "Basis" level is active for all sub-tasks.

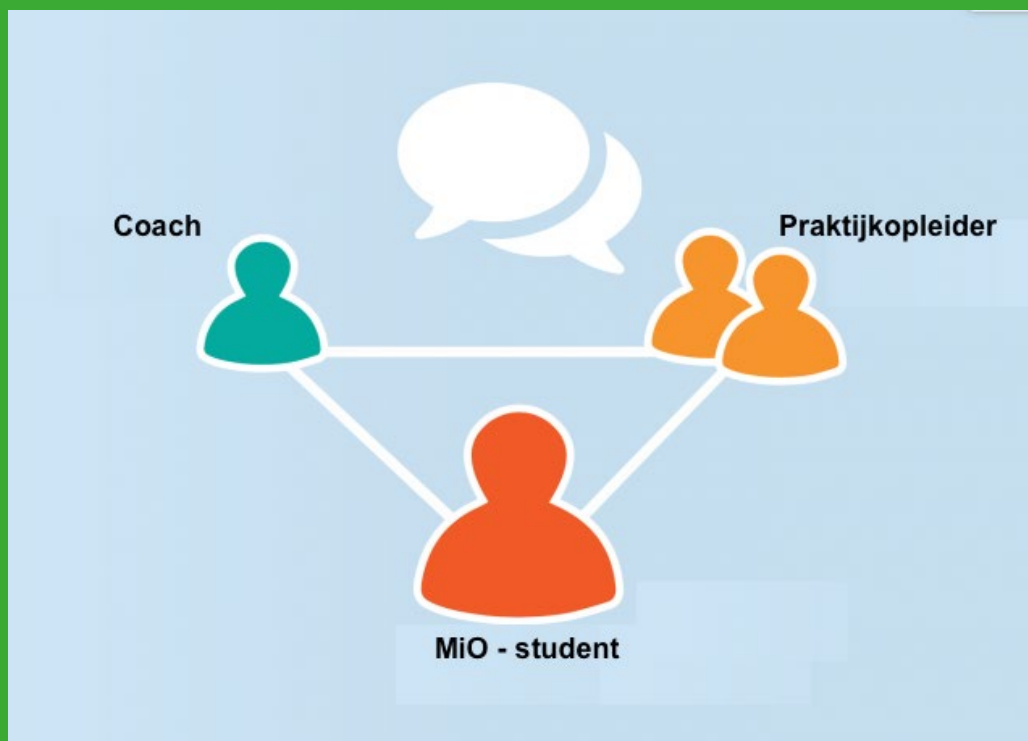
# Portfolio als groeidocument

- MIO maakt leerdoelen
- Werkzaamheden uitvoeren
- Wat hoort daar voor kennis en vaardigheden bij?
- Waar haal je de kennis? > Koppeling
- Reflectie op de werkvloer en in driehoeksgesprek
- Feedback verwerken
- Volgende stap en cyclus gaat in herhaalde vorm verder



# Driehoeksgesprek

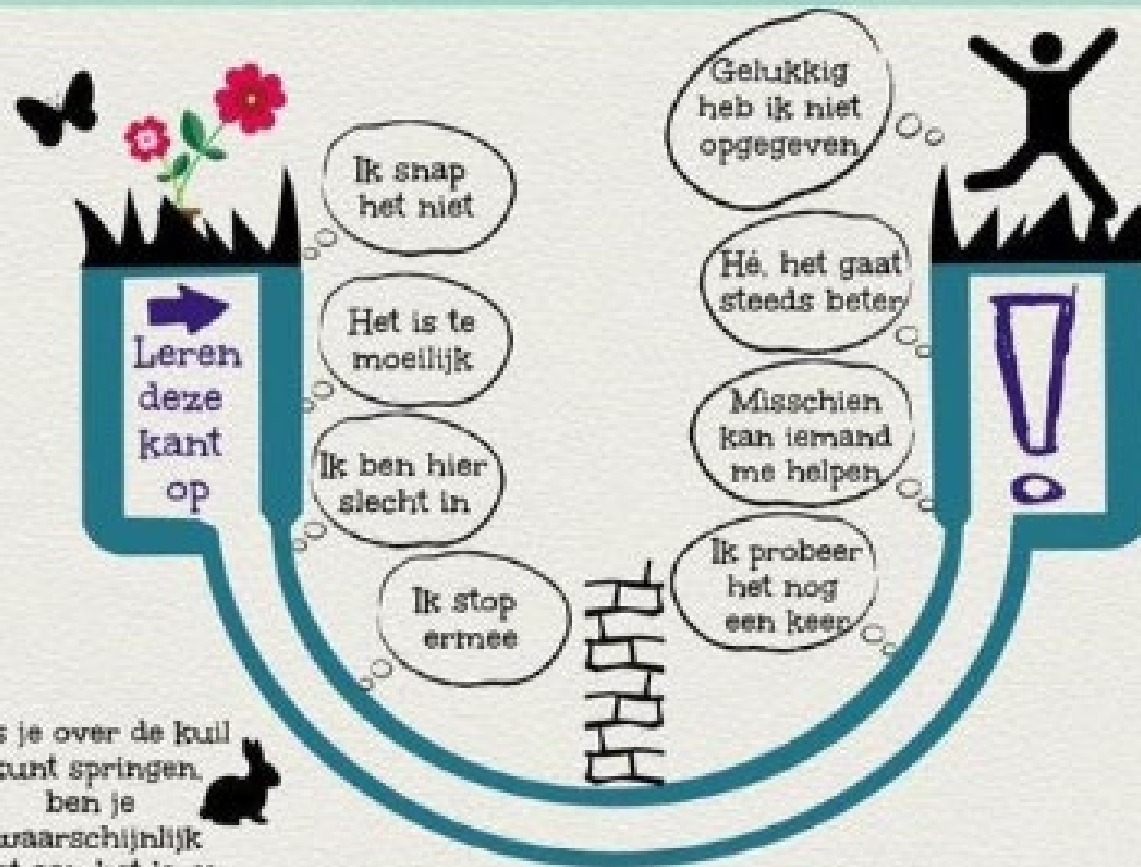
- Ruimte voor reflectie
- Leer- en ontwikkelplan bespreken en bijstellen
- Periodeplanning maken
- Resultaatafspraken maken




# De Leerkuil

Zo voelt het  
als je aan  
het leren bent

## De Leerkuil



Als je over de kuil kunt springen, ben je waarschijnlijk niet aan het leren 



# AC gedrag

## actief / consumptief

## GEDRAG

### A gedrag

- 1** Ik zorg dat ik weet waar mijn werk aan moet voldoen en ga aan de slag.
- 2** Het grootste deel van de tijd ben ik zelfstandig en geconcentreerd aan het werk.
- 3** Ik neem de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van mijn werk. Ik controleer het zelf, doe voorstellen ter verbetering en vraag om nieuwe opdrachten.
- 4** Als ik vastloop pruts ik eerst even door en stel daarna vragen. Ik gebruik bronnen. Ik vraag/zoek door totdat ik duidelijkheid heb. Ik communiceer met de rest van het team.

### C gedrag

- 1** Ik wacht tot iemand me vertelt wat ik moet doen en ga dan aan de slag.
- 2** Ik ga vooral aan het werk wanneer ik daartoe word aangespoord.
- 3** Mijn leidinggevende bepaalt de kwaliteit van mijn werk. Hij/zij moet controleren wanneer het klaar is. Ik wacht af of ik een nieuwe opdracht krijg.
- 4** Ik ben voornamelijk alleen bezig. Ik wacht af als ik vastloop of ik pruts door tot er iemand ingrijpt.  
...  
Ik zie wel wat er op me afkomt

## Big data

- Start sept 2018 met 30 studenten ECO ZVL
- Sept 2021 100 studenten ECO-HOR-TOE-DIER in ZVL-WAL-BEV-SD
- Uitval-, slagings- en doorstroompercentages vergelijkbaar met 'regulier'



A young man with curly hair, wearing a brown hoodie and a dark apron, is smiling while looking at a tablet computer. He is standing in a workshop or factory setting, with shelves of products visible in the background. The image is overlaid with a green tint on the right side and an orange tint on the left side. The text 'Zijn er nog vragen?' is written in white, bold, sans-serif font across the center of the image.

**Zijn er nog vragen?**

---











Albert Heijn

Gall & Gall

