

Toeristisch gekleurd Nederlands

1 januari 1993

Auteur: Simone Danen

Volume: 24

Nummer: 5-6

Pagina's: 202-207

Documenten

- [moer_jrg24_048.pdf](#)

simone dane n werker of gids op kampeerbedrijven in hotels en musea zo zag ik twee van onze leerlingen rondleidingen geven op een oesterboerderij in bretagne aan de meest uiteenlopende groepen toeristisch gekleurd van blinde belgen tot engelse kinderen ik kan me niet meer voorstellen dat ik het op nederlands school eng vond om iets voor de klas te vertellen vertelde een van de stagiaires me na afloop van zo n rondleiding dat deze stagiaire op professionele wijze een diapresentatie van commentaar voorzag en vervolgens met een het middelbaar toeristisch en recreatieonderwijs groep nederlandse toeristen over het complex mt xo is voortgekomen uit het middelbaar econo van de oesterboerderij wandelde terwijl ze op misch adminis tratief onderwijs nt e no en het heldere wijze uitleg gaf over de gang van zaken middelbaar horeca onderwijs m xo waar de ric h aldaar zag ik als een positief resultaat van de ting toeris me kon worden gevolgd het ivt t xo belessen spreekvaardigheid staat als ze fstandige opleiding nu zesjaar docenten die lesgeven op het mtro zijn vanaf het begin toeristisch denke n gecofronteerd met de ontwikkeling van lesmate riaal en vanaf i99o ook met de samenstelling van exa contact met het bedrijfsleven inspireert en le mens nieuwe stijl de overgang naar een gemodu vert veel materiaal voor de lessen op school le erd sys teem ge baseerd op de eindtermen be teke nt hoe dat concreet werkt zal ik later uitleggen verder gaan op een reeds ingeslagen weg simone het contact kan ontstaan door stages te bege danen docent nederlands aan het catharijne col leiden en door zelf op stage te gaan en zo naast lege in utrecht verte lt in dit artikel over het vak zien en horen ook te ervaren verder zijn er nede rlands op h et mtro ze legt uit waarom in studiedagen bij de anwb de jaarbeurs en an ten sief contact met het bedrijfsleven een voorwaarde dere bedrijven bijscholingscursussen beurzen is om verantwoord les materiaal te make n en studiereizen alle genoemde mogelijkheden maken deel uit van het stimuleringsbeleid van de afdeling mtro door van deze mogelijkheden gebruik te maken ontstaat het toeris megevoel verschijnselen zijn bijvoorbeeld dat je bekenden op beurzen tegenkomt en geinte resseerd raakt in ontwikkelingen op het gebied van toerisme en recreatie dat je niet meer onbevangen kunt genieten van de efteling om dat je erop let hoe het personeel functioneert een docent die lesmateriaal voor het mtro maakt moet of ervaring hebben in de branche of de voorgaande ontwikkeling hebben doorgemaakt en wat doen jullie

nu er zijn in nederland slechts tien mtro scho len en dat zal er de oorzaak van zijn dat mij dikwijls dezelfde vragen worden gesteld als ik zomer in frankrijk vertel dat ik op op het mtro werk waar staat dat voor waar gaan die leerlingen dan later de afgelopen zomer heb ik een serie stagebe werken en wat doe je dan bij nederlands zoeken afgelegd in frankrijk leerlingen op die laatste vraag zal ik hier kort ingaan het werkten er als receptionist recreatiemedede mtro werkte hetzelfde als het meao en he t 1993 56 m o er 202 programma werd afgesloten met het meao veranderin gen er wel gekomen de eindter examen omdat het niet de bedoeling was dat men zijn ontwikkeld door het onderwijs in sa dit zo bleef werkten mtro docenten in samenwerking met het toeristisch bedrijfsleven zogenaamde inkleuringscommissies er hard vanaf dit cursusjaar kent het trom landelijk aan het onderwijs beter af te stemmen op de veertien c ertificaten bijvoorbeeld toeris praktijk het onderdeel dat als eerste ver tisch recreatieve basiskennis nationaal gids dween was de literatuurlijst leerlingen kon en receptie een projectgroep van docenten den niet langer hun lijst van de mavo gebrui heeft samen met het instituut leerplan ken en hoefden niet op jacht naar uittreksel ontwikkeling s l o en de tien afdelings boeken er moest wel gelezen worden maar directeuren bekeken wat een vak te bieden nu beroepsgericht ze legden over een land heeft en welke bijdrage een vak kan leveren stad of gebied naar keuze een informatiemap aan een bepaald certificaat zo is vastgesteld aan daarin namen ze interviews en artikelen dat het vak nederlands een bijdrage levert aan op en boeken een roman die zich afspeelt in het onderdeel baliet e chniek interactie l van het gekozen gebied een reisverhaal of een het bas iscertifi caat toerisme recreatie dat in prin informatief boek van deze boeken werden cipe aan het eind van het eerste jaar moet zijn ge en samenvattinge n gemaakt maar recensies afgerond uit de eindtermen kan worden le erlingen beoordeelden vanuit hun beroeps geconcludeerd dat leerlingen om andere perspectief geschreven informatie bij dit kri certificaten te behalen nog steeds bepaalde tisch lezen stelden ze vragen als heeft een toe schrijfvaardigheden moeten b eheersen zoals rist iets aan deze gids is deze gids geschikt notulen schrijven brochures maken en jaar voor een toerist met culturele interesse verslagen opste ll en daarop bereiden we de leerli ngen in h e t eerste jaar voor tijdens de docenten nederlands besteedden daarnaast uren nederlands veel aandacht aan spe ll ing grammatica en stijl tekstverklaren en correspondentie het exa voor het onderdeel balietech niek interactie l men bestond uit een brief e en tekst en een zal ik aangeven welke stappen we hebben ge mondeling examen dat uiteenviel in e en pre zet vanzelfsprekend zijn de docenten begon sentatie en een gesprek over de werkmap h e t nen met de bestudering van de eindtermen werd ons echter steeds duidelijker dat er in de wat moeten leerlingen kunnen wat moeten toeristische branche veel meer gesproken en ze weten en wat alleen maar inzien wat bie geluisterd wordt dan geschreven de verhou den andere vakken al aan uitvoerig overleg dingen tussen deze vaardigheden in de lessen met andere secties en de andere nitro scholen lagen nog steeds scheef we moesten meer aan vond plaats tijdens studiedagen samenwerking dacht besteden aan spreekvaardigheid e n daar is een voorwaarde voor verantwoorde modu om voerden de scholen de methode spraak lering het nttxo heeft geprobeerd te voorko makend in een methode voor communicatie men

dat er bijvoorbeeld bij drie vakken in het mbo als gevolg van de nieuwe eindtermen derlands omgangskunde management wordt men koos het mto samen met het toeristisch gepraat over het basismodel voor communicatie bedrijfsleven ervoor de aandacht voor grammatiek voor het onderdeel balietechniek interactie en spelting te verminderen ten gunste actie kwam het mto uit op de volgende van meer beroepsgerichte vakinhouden onderdelen eindtermen in algemene gesprekstechnieken 2 informatieverstrekking in het schooljaar 1993-1994 vindt de overgang 3 verkoopgesprek naar een gemoduleerd systeem plaats nu hoefde 4 telefoneren vande afschaffing van een eindexamen en een indeling van leerstof in modules nog geen in bij algemene gesprekstechnieken moeten houdelijke veranderingen te weeg te brengen volgens de eindtermen de volgende doelstellingen aangezien het mto verplicht werd gesteld lingen worden bereikt zich te baseren op de eindtermen zijn die 1993-5-6 meer 203 de leerlingen bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst kunnen het belang van een goede interactie afgesloten afspraken zijn gemaakt over stage met de klant beschrijven plaatsen en de levering van informatiemateriaal kunnen aangeven welke aspecten een rol speelde de leerlingen betalen daarvoor een klein len in de interactie zoals luistervaardigheid bedrag maar kunnen als ze dat willen gratis flexibiliteit het zich kunnen verplaatsen in de lid worden over dit soort activiteiten is congedachtengang van de klant stant uitwisseling tussen de tien mto scholen kunnen aangeven hoe zij reageren in een beeen andere manier om aan praktijkmateriaal drijfssituatie met vele klanten tegelijk te komen is door simpelweg vragen te stellen kunnen aangeven hoe omgegaan kan worden tijdens stagebezoeken als wat doen jullie als er met werkdruk veel mensen achter de balie staan te wachten hoe ga je om met een boze klant welke maar met deze doelstellingen en een indeling fouten komen veel voor bieden jullie de in modules was het leerstofmateriaal er nog klanten koffie aan op deze manier levert elk niet stagebezoek een schat aan materiaal op nooit meer gebrek aan voorbeelden leerlingen vin op zoek naar de schat den het buitengewoon interessant te horen hoe het er buiten het klaslokaal aan toegaat ze de methode nederlands die we gebruiken is proberen allemaal los van hun blaadje te spre zo gezegd zo geschreven een methode die volken als ik vertel dat er bij een rederij gens de samenstellers is gericht op manage klachtenbrieven binnenkwamen omdat de stamentvaardigheden zonder iets af te will en gaires tijdens de boottocht gewoon van een doen aan alle andere aspecten die taal en het blaadje aflazen en wij daar geen vijfenveertig vak nederlands hebben r het accent ligt op gulden voor betalen met al het materiaal op communicatieve vaardigheden 2 bij deze tafel en in ons hoofd zijn we lessen gaan ma methode is een apart oefenboek voor het ken die we nu met veel plezier geven mto gemaakt 3 deze argumenten waren doorslaggevend bij de keuze van deze metho drukte aan de balie een voorbeeld de het hoofdstuk telefoneren is weliswaar heel bruikbaar en de oefeningen die erbij ho een van de lessen die zeer succesvol is gaat ren zijn zinvol en zo is er meer wat wij uit het over de omgang met veel wachtenden aan de boek kunnen gebruiken maar het aanbod aan balie deze les volgt op een les waarin leerlin materiaal is geenszins voldoende het meest gen de ontvangsi van de klant geoefend heb waardevolle materiaal blijkt nog steeds de ben ze weten dus hoe ze moeten handelen als to-

eristische branche te bieden grote organisaties een klant binnenkomt klant inschatten acties als holland international de reizen of de tieve houding aannemen begroeten vragen ruw verzorgen al jaren hun eigen opleiding wat de klant wenst klant op zijn gemak stellen geen zij hebben uitstekend op de praktijk eventueel een stoel en een kop koffie aanbieden materiaal over alles wat met balie doen de docent wijst een baliemedewerker aan technieken te maken heeft compleet met op die plaats neemt achter de balie en gaat met fenmateriaal cursussen telefoneren verkopen vier leerlingen naar de gang op de gang legt klachtenbehandeling hoewel het bedrijfsleven de docent uit dat de leerlingen klanten zijn die ven er mede verantwoordelijk voor is dat het kort na elkaar het reisbureau binnenkomen de metro een onderdeel als balietechnieken een om een rondreis door indonesië te boeken geeft is het niet zo dat de organisaties staan te kijken de ander wil alleen even wat folders halen springen om hun materiaal aan de scholen te weer een ander komt zijn vliegtickets ophalen overhandigen wel zijn sommige bedrijven be en de laatste wil met man en kinderen een reid trainingen voor met zo docenten te ver midweekje naar centerparcs de klanten moet zorgen waardoor die op ideeën komen door ten laten zien dat ze het allemaal wel erg lang contacten met het bedrijfsleven te optima vinden duren het rollenspel begint waarbij als li seren probeert het metro zoveel mogelijk eerste de klant binnenkomt die naar indonesië materiaal uit te wisselen met de anwb is wil keurig biedt de baliemedewerker de klant 1993 5 6 moer 204 observatie formulier salietechniek interactie 1 metro i naam klas a spreken articulatie intonatie woordkeus zinsbouw versprekingen tempo hinderlijke stopwoorden b houding lichaamshouding uitstraling representativiteit inzet c inzicht d aantekeningen uitgevoerde opdrachten afbeelding 1 het observatieformulier 1993 5 6 moer 205 een stoel en een kop koffie of thee aan en stelt uitgangspunten de nodig e vraag n d e andere n komen kort na elkaar binnen en vertonen duidelijk zichtbaar tijdens de lessen willen we de praktijk zo veel ongeduldig gedrag de baliemedewerker doet mogelijk simuleren we werken met een balie alsof de wachtenden er niet zijn kijkt wel even met reisgidsen en spelen vrijwel elke les rol wat verbaasd en lacht naar de docent maar gaat lenspelen we zitten in school en hebben het onverschikbaar verder en met hoeveel perso dan ook over binnenschoolse praktijk leerlinnen wilt u gaan zelfs als er wachtenden geen kunnen bepaalde handelingen patronen le opmerkingen maken in de trant van goh het ren waarop zij in de buitenschoolse praktijk duurt wel lang zou het hier altijd zo lang du terug kunnen vallen en al hebben ze niet ervaren ren reageert de baliemedewerker niet als de hoe het is om met een echt boze klant om te klanten echt opstandig worden kijkt ze wan gaan ze hebben in de klas geleerd wat ze niet hopig de klas in en begint ten einde raad hard moeten doen ja maar u rustig nou maar te lachen de docent vraagt of er iemand in de mevrouwetje en wat ze wel kunnen doen klant klas is die het anders zou aanpakken veel vin uit laten praten belangstelling tonen door vragers in de lucht en een van de vrijwilligers gaat geen te stellen de tijd nemen alles voor de klant het proberen deze schenkt de wachtenden op een rijtje zetten en dan samen naar een op wel enige aandacht u kunt wel even plaatsneming zoeken vanzelfsprekend is het noodzaak men daarna gaat ze net als de vorige kelijk dat de leerlingen rollenspelen serieus ne baliemedewerker verder

met de indonesiërs en dat ze weten wat er van hen verwacht wordt te helpen de docent onderbreekt en wordt de ervaring is dat ze het leuk vinden vraagt of iemand het anders zou doen de vol mee te doen aan een rolspel dit in tegenwoordige balie medewerker legt uit waardoor het stellen tot een presentatie geven belangrijk is komt dat ze alleen achter de balie zit sorry verder dat veel leerlingen in het weekeinde of mijn twee collega's zijn ziek geworden en we in vakanties ergens werken en dat zij daar veel hebben nog geen vervanging het kan dus nog ervaring opdoen die tijdens de lessen uitgewis wel even duren de daarop volgende mede seld kan worden werker vraagt of er soms klanten bij zijn die snel geholpen kunnen worden ja die zijn er toetsing ik hoef alleen maar mijn tickets op te halen zegt de een en ik wil alleen maar wat folders elke module die hoort bij balietechnie roept de ander vindt u het goed dat ik die ken interactie l toetsen wij schriftelijk we mensen eerst even helpen vraagt de medewerker toetsen dan kennis en inzicht daarnaast krijgt ker aan de klant die voor haar zit nee dat elke leerling per module een praktijkcijfer we vind ik niet goed ik heb een beetje haast en u willen dat cijfer niet koppelen aan een bepaald bent mij nu aan het helpen op dit moment de opdracht maar aan de indruk die de docent stopt het rolspel en wordt het klassikaal be van de leerling krijgt door zijn activiteit tijdens sproken wat ging er goed wat ging er fout alle lessen leerlingen kunnen namelijk voor waardoor welke oplossingen zijn er uit zo n een theorietoets hoog scoren terwijl ze de gesprek komen bijna alle punten naar voren vaardigheden niet beheersen en hun attitude die de docent in de lesvoorbereiding had staan niet juist is daarom ontwierpen wij een voor kalm blijven de klanten niet negeren aandacht met criteria waarmee de docent per schenken verbaal of non verbaal eventueel leerling aantekeningen kan maken zie afbeelding 1 te geven zitplaats aanbieden waar de leerling de leerlingen kennen het formulier we lingen niet opkomen is dat het wel mogelijk is ten waarom de docent dit formulier soms bij klanten tussendoor te helpen maar dat dat dens de les invult en mogen het te allen tijde vooraf besproken moet worden met de klant inzien zie afbeelding het grote voordeel van die op dat moment geholpen wordt de les deze manier van becijferen is de enorme eindigt met aantekeningen te geven en de betrokkenheid van de leerling er is geen sprake dat deze situatie de volgende les nog eens ke van een momentopname elke zinnige nagespeeld wordt opmerking telt mee e betrokkenheid van de docent is wel een voorwaarde die moet zijn 1993 5 6 moet ook leerlingen kennen en werkelijk geïnteresseerd aans teunissen m zijn in hun ontwikkeling tot slot eindtermen administratie uit het voorgaande spreekt mijn enthousiasme over wat wij in het mtr doen het is een modulering in de praktijk groot voordeel van klein zijn tien mtr scholen die goed samenwerken dat je als docent zoveel invloed kunt uitoefenen op de ontwikkeling van je vak van beginnende docenten moedertaalonderwijs hoor ik vaak dat aans teunissen is onder andere docent nederlands bij zittende docenten briljante ideeën afketsen bij het pascal college meao te apeldoorn ze geeft het mtr is daarvan geen sprake integendeel in dit artikel haar ervaringen van de laatste twee vernieuwing is juist inherent aan ons onder jaar weer waarin ze werkte aan een en met een gewijs eenvoudigweg omdat er in de toeristische m o duleerd systeem naar aanleiding van de nieuwe sche recreatieve branche regelmatig zaken

eindterm en voor het mbo als de lezer verwacht veranderen pasklare antwoorden te vinden op alle vragen rond om de modulen en certi tcatenstructuur voor het vak literatuur nederlands dan komt die bedrogen uit in de loop van het artikel zal de lezer namelijk merken dat de adan k a l h j j gerritsen p m c g van isselt j roelf auteur met mins tens zoveel vragen zit szema zo gezegd zo geschreven ze dr leide n antwe rpe n 199 1 theori eboek e n oefenboe k h o rward j c j anu s j van vu gt spraakmakend ie dr zutphen thieme 1989 a 7 1 ff inl ei d i n g op de eerste plaats beschrijf ik de manier waarop wij en dan vooral de sectie nederlands het nieuwe gemoduleerde systeem met de nieuwe eindtermen hebben ingevuld ik zal ingaan op onze werkwijze onze overwegin gen de moeilijkheden die we ondervonden hebben en de ontdekkingen die we hebben gedaan vervolgens zal ik het in het bijzonder hebben over de manier waarop wij aandacht 1993 56 m oer 207