

---

## Toeristisch gekleurd Nederlands

---

*Het Middelbaar Toeristisch en Recreatief Onderwijs (MTRO) is voortgekomen uit het Middelbaar Economisch Administratief Onderwijs (MEAO) en het Middelbaar Horeca Onderwijs (MHO) waar de richting toerisme kon worden gevolgd. Het MTRO bestaat als zelfstandige opleiding nu zes jaar. Docenten die lesgeven op het MTRO zijn vanaf het begin geconfronteerd met de ontwikkeling van lesmateriaal en vanaf 1990 ook met de samenstelling van examens nieuwe stijl. De overgang naar een gemoduleerd systeem, gebaseerd op de eindtermen, betekent verder gaan op een reeds ingeslagen weg. Simone Danen, docent Nederlands aan het Catharijne College in Utrecht, vertelt in dit artikel over het vak Nederlands op het MTRO. Ze legt uit waarom intensief contact met het bedrijfsleven een voorwaarde is om verantwoord lesmateriaal te maken.*

---



### Zomer in Frankrijk ...

De afgelopen zomer heb ik een serie stagebezoeken afgelegd in Frankrijk. Leerlingen werkten er als receptionist, recreatiemedewerker 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, van blinde Belgen tot Engelse kinderen. 'Ik kan me niet meer voorstellen dat ik het op school eng vond om iets voor de klas te vertellen', vertelde één 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 groep Nederlandse toeristen over het complex van de oesterboerderij wandelde terwijl ze op heldere wijze uitleg gaf over de gang van zaken aldaar, zag ik als een positief resultaat van de lessen spreekvaardigheid.

### Toeristisch denken

Contact met het bedrijfsleven inspireert en levert veel materiaal voor de lessen op school. Hoe dat concreet werkt, zal ik later uitleggen. Het contact kan ontstaan door stages te begeleiden en door zelf op stage te gaan en zo naast zien en horen ook te ervaren! Verder zijn er studiedagen (bij de ANWB, de Jaarbeurs en andere bedrijven), bijscholingscursussen, beurzen en studiereizen. Alle genoemde mogelijkheden maken deel uit van het stimuleringsbeleid van de afdeling MTRO. Door van deze mogelijkheden gebruik te maken, ontstaat het 'toerismegevoel'. Verschijnselen zijn bijvoorbeeld dat je bekenden op beurzen tegenkomt en geïnteresseerd raakt in ontwikkelingen op het gebied van toerisme en recreatie, dat je niet meer onbevangen kunt genieten van 'De Efteling' omdat je erop let hoe het personeel functioneert. Een docent die lesmateriaal voor het MTRO maakt, moet óf ervaring hebben in de branche óf de voorgaande ontwikkeling hebben doorgemaakt.

### En wat doen jullie nu?

Er zijn in Nederland slechts tien MTRO-scholen en dat zal er de oorzaak van zijn dat mij dikwijls dezelfde vragen worden gesteld, als ik vertel dat ik op op het MTRO werk: 'Waar staat dat voor?', 'Waar gaan die leerlingen dan later werken?' en 'Wat doe je dan bij Nederlands?'. Op die laatste vraag zal ik hier kort ingaan. Het MTRO werkte hetzelfde als het MEAO en het

programma werd afgesloten met het MEAO-examen. Omdat het niet de bedoeling was dat dit zo bleef, werkten MTRO-docenten in zogenaamde inkleuringscommissies er hard aan het onderwijs beter af te stemmen op de praktijk. Het onderdeel dat als eerste verdween, was de literatuurlijst. Leerlingen konden niet langer hun lijst van de MAVO gebruiken en hoefden niet op jacht naar uittrekselboeken. Er moest wel gelezen worden, maar nu beroepsgericht. Ze legden over een land, stad of gebied naar keuze een informatiemap aan. Daarin namen ze interviews en artikelen op en boeken: een roman die zich afspeelt in het gekozen gebied, een reisverhaal of een informatief boek. Van deze boeken werden geen samenvattingen gemaakt, maar recensies. Leerlingen beoordeelden vanuit hun beroepsperspectief geschreven informatie. Bij dit kritisch lezen stelden ze vragen als 'Heeft een toerist iets aan deze gids?', 'Is deze gids geschikt voor een toerist met culturele interesse?'

Docenten Nederlands besteedden daarnaast veel aandacht aan spelling, grammatica en stijl, tekstverklaren en correspondentie. Het examen bestond uit een brief, een tekst en een mondeling examen dat uiteenviel in een presentatie en een gesprek over de werkmap. Het werd ons echter steeds duidelijker dat er in de toeristische branche veel meer gesproken en geluisterd wordt dan geschreven. De verhoudingen tussen deze vaardigheden in de lessen lagen nog steeds scheef. We moesten meer aandacht besteden aan spreekvaardigheid en daarom voerden de scholen de methode Spraakmakend in, een methode voor communicatie in het MBO. Als gevolg van de nieuwe eindtermen koos het MTRO samen met het toeristisch bedrijfsleven ervoor de aandacht voor grammatica en spelling te verminderen ten gunste van meer beroepsgerichte (vak)inhouden.

## Eindtermen

In het schooljaar 1993-1994 vindt de overgang naar een gemoduleerd systeem plaats. Nu hoeven de afschaffing van een eindexamen en een indeling van leerstof in modules nog geen inhoudelijke veranderingen teweeg te brengen. Aangezien het MTRO verplicht werd gesteld zich te baseren op de eindtermen, zijn die

veranderingen er wel gekomen (De eindtermen zijn ontwikkeld door het onderwijs in samenwerking met het toeristisch bedrijfsleven). Vanaf dit cursusjaar kent het TROM landelijk veertien certificaten. Bijvoorbeeld: 'Toeristisch-recreatieve basiskennis', 'Nationaal-gids' en 'Receptie'. Een projectgroep van docenten heeft samen met het Instituut Leerplanontwikkeling (SLO) en de tien afdelingsdirecteuren bekeken wat een vak te bieden heeft en welke bijdrage een vak kan leveren aan een bepaald certificaat. Zo is vastgesteld dat het vak Nederlands een bijdrage levert aan het onderdeel 'Baliotechniek/interactie I' van het *Basiscertificaat Toerisme/recreatie* dat in principe aan het eind van het eerste jaar moet zijn afgerond. Uit de eindtermen kan worden geconcludeerd dat leerlingen – om andere certificaten te behalen – nog steeds bepaalde schrijfvaardigheden moeten beheersen zoals notulen schrijven, brochures maken en jaarverslagen opstellen. Daarop bereiden we de leerlingen in het eerste jaar voor tijdens de uren Nederlands.

Voor het onderdeel 'Baliotechniek/interactie I' zal ik aangeven welke stappen we hebben gezet. Vanzelfsprekend zijn de docenten begonnen met de bestudering van de eindtermen. Wat moeten leerlingen kunnen? Wat moeten ze weten en wat alleen maar inzien? Wat bieden andere vakken al aan? Uitvoerig overleg met andere secties en de andere MTRO-scholen vond plaats tijdens studiedagen. Samenwerking is een voorwaarde voor verantwoorde modulering. Het MTRO heeft geprobeerd te voorkomen dat er bijvoorbeeld bij drie vakken (Nederlands, omgangskunde, management) wordt gepraat over het basismodel voor communicatie. Voor het onderdeel 'Baliotechniek/interactie I' kwam het MTRO uit op de volgende onderdelen:

- 1 algemene gesprekstechnieken
- 2 informatieverstrekking
- 3 verkoopgesprek
- 4 telefoneren.

Bij 'algemene gesprekstechnieken' moeten volgens de eindtermen de volgende doelstellingen worden bereikt:

De leerlingen:

- kunnen het belang van een goede interactie met de klant beschrijven;
- kunnen aangeven welke aspecten een rol spelen in de interactie zoals luistervaardigheid, flexibiliteit, het zich kunnen verplaatsen in de gedachtengang van de klant;
- kunnen aangeven hoe zij reageren in een bedrijfssituatie met vele klanten tegelijk;
- kunnen aangeven hoe omgegaan kan worden met werkdruk.

Maar met deze doelstellingen en een indeling in modules was het leerstofmateriaal er nog niet.

### Op zoek naar de schat

De methode Nederlands die we gebruiken, is *Zo gezegd, zo geschreven*, een methode die volgens de samenstellers is gericht op managementvaardigheden 'Zonder iets af te willen doen aan alle andere aspecten die taal en het vak Nederlands hebben' (1). Het accent ligt op communicatieve vaardigheden (2). Bij deze methode is een apart oefenboek voor het MTRO gemaakt (3). Deze argumenten waren doorslaggevend bij de keuze van deze methode. Het hoofdstuk 'Telefoneren' is weliswaar heel bruikbaar en de oefeningen die erbij horen zijn zinvol en zo is er meer wat wij uit het boek kunnen gebruiken, maar het aanbod aan materiaal is geenszins voldoende. Het meest waardevolle materiaal blijkt nog steeds de toeristische branche te bieden. Grote organisaties als Holland International, D-reizen of de ANWB verzorgen al jaren hun eigen opleidingen. Zij hebben uitstekend op de praktijk geënt materiaal over alles wat met balietechnieken te maken heeft, compleet met oefenmateriaal: cursussen telefoneren, verkopen, klachtenbehandeling. Hoewel het bedrijfsleven er mede verantwoordelijk voor is dat het MTRO een onderdeel als 'Balietechnieken' geeft, is het niet zo dat de organisaties staan te springen om hun materiaal aan de scholen te overhandigen. Wel zijn sommige bedrijven bereid trainingen voor MTRO-docenten te verzorgen waardoor die op ideeën komen. Door contacten met het bedrijfsleven te optimaliseren probeert het MTRO zoveel mogelijk materiaal uit te wisselen. Met de ANWB is

bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst afgesloten afspraken zijn gemaakt over stageplaatsen en de levering van informatiemateriaal. De leerlingen betalen daarvoor een klein bedrag, maar kunnen, als ze dat willen, gratis lid worden. Over dit soort activiteiten is constant uitwisseling tussen de tien MTRO-scholen. Een andere manier om aan 'praktijkmateriaal' te komen is door simpelweg vragen te stellen tijdens stagebezoeken als: 'Wat doen jullie als er veel mensen achter de balie staan te wachten?' 'Hoe ga je om met een boze klant?' 'Welke fouten komen veel voor?' 'Bieden jullie de klanten koffie aan?' Op deze manier levert elk stagebezoek een schat aan materiaal op. Nooit meer gebrek aan voorbeelden. Leerlingen vinden het buitengewoon interessant te horen hoe het er buiten het klaslokaal aan toegaat. Ze proberen allemaal los van hun blaadje te spreken als ik vertel dat er bij een rederij klachtenbrieven binnenkwamen omdat de stagiaires tijdens de boottocht 'gewoon van een blaadje aflazen en wij daar geen vijfenveertig gulden voor betalen!' Met al het materiaal op tafel en in ons hoofd zijn we lessen gaan maken die we nu met veel plezier geven.

### Drukte aan de balie: een voorbeeld

Eén van de lessen die zeer succesvol is, gaat over de omgang met veel wachtenden aan de balie. Deze les volgt op een les waarin leerlingen de ontvangst van de klant geoefend hebben. Ze weten dus hoe ze moeten handelen als er een klant binnenkomt: klant inschatten, actieve houding aannemen, begroeten, vragen wat de klant wenst, klant op zijn gemak stellen, eventueel een stoel en een kop koffie aanbieden. De docent wijst een baliemedewerker aan die plaats neemt achter de balie en gaat met vier leerlingen naar de gang. Op de gang legt de docent uit dat de leerlingen klanten zijn die kort na elkaar het reisbureau binnenkomen, de één om een rondreis door Indonesië te boeken, de ander wil alleen even wat folders halen, weer een ander komt zijn vliegtickets ophalen en de laatste wil met man en kinderen een midweekje naar Centerparcs. De klanten moeten laten zien dat ze het allemaal wel erg lang vinden duren. Het rollenspel begint waarbij als eerste de klant binnenkomt die naar Indonesië wil. Keurig biedt de baliemedewerker de klant

**Observatieformulier Balietechniek/interactie I MTRO 1**

Naam:

Klas:

**A SPREKEN:**

- . AN : \_\_\_\_\_
- . articulatie : \_\_\_\_\_
- . intonatie : \_\_\_\_\_
- . woordkeus/zinsbouw : \_\_\_\_\_
- . versprekingen : \_\_\_\_\_
- . tempo : \_\_\_\_\_
- . hinderlijke stopwoorden : \_\_\_\_\_

**B HOUDING:**

- . lichaamshouding : \_\_\_\_\_
- . uitstraling : \_\_\_\_\_
- . representativiteit : \_\_\_\_\_
- . inzet : \_\_\_\_\_

**C INZICHT:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**D AANTEKENINGEN UITGEVOERDE OPDRACHTEN:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Afbeelding 1, het observatieformulier*

een stoel en een kop koffie of thee aan en stelt de nodige vragen. De anderen komen kort na elkaar binnen en vertonen, duidelijk zichtbaar, ongeduldig gedrag. De baliemedewerker doet alsof de wachtenden er niet zijn, kijkt wel even wat verbaasd en lacht naar de docent, maar gaat onverstoort verder. 'En met hoeveel personen wilt u gaan?' Zelfs als er wachtenden opmerkingen maken in de trant van: 'Goh, het duurt wel lang, zou het hier altijd zo lang duren?', reageert de baliemedewerker niet. Als de klanten echt opstandig worden, kijkt ze wanhopig de klas in en begint ten einde raad hard te lachen. De docent vraagt of er iemand in de klas is die het anders zou aanpakken. Veel vingers in de lucht en één van de vrijwilligers gaat het proberen. Deze schenkt de wachtenden wel enige aandacht: 'U kunt wel even plaatsnemen.' Daarna gaat ze net als de vorige baliemedewerker verder met de Indonesiër te helpen. De docent onderbreekt en vraagt of iemand het anders zou doen. De volgende baliemedewerker legt uit waardoor het komt dat ze alleen achter de balie zit: 'Sorry, mijn twee collega's zijn ziek geworden en we hebben nog geen vervanging. Het kan dus nog wel even duren.' De daarop volgende medewerker vraagt of er soms klanten bij zijn die snel geholpen kunnen worden. Ja, die zijn er. 'Ik hoef alleen maar mijn tickets op te halen', zegt de één, 'En ik wil alleen maar wat folders', roept de ander. 'Vindt u het goed dat ik die mensen eerst even help?', vraagt de medewerker aan de klant die voor haar zit. 'Nee, dat vind ik niet goed, ik heb een beetje haast en u bent mij nu aan het helpen.' Op dit moment stopt het rollenspel en wordt het klassikaal besproken. Wat ging er goed, wat ging er fout? Waardoor? Welke oplossingen zijn er? Uit zo'n gesprek komen bijna alle punten naar voren die de docent in de lesvoorbereiding had staan: kalm blijven, de klanten niet negeren, aandacht schenken, verbaal of non-verbaal, eventueel uitleg geven, zitplaats aanbieden. Waar de leerlingen niet opkomen is, dat het wel mogelijk is klanten tussendoor te helpen, maar dat dat vooraf besproken moet worden met de klant die op dat moment geholpen wordt. De les eindigt met aantekeningen te geven en de belofte dat deze situatie de volgende les nog eens nagespeeld wordt.

## **Uitgangspunten**

Tijdens de lessen willen we de praktijk zo veel mogelijk simuleren. We werken met een balie, met reisguides en spelen vrijwel elke les rollenspelen. We zitten in school en hebben het dan ook over binnenschoolse praktijk. Leerlingen kunnen bepaalde handelingspatronen leren waarop zij in de buitenschoolse praktijk terug kunnen vallen. Al hebben ze niet ervaren hoe het is om met een echt boze klant om te gaan, ze hebben in de klas geleerd wat ze niet moeten doen: 'Ja, maar u ...', 'Rustig nou maar mevrouwetje' en wat ze wel kunnen doen: klant uit laten praten, belangstelling tonen door vragen te stellen, de tijd nemen, alles voor de klant op een rijtje zetten en dan samen naar een oplossing zoeken. Vanzelfsprekend is het noodzakelijk dat de leerlingen rollenspelen serieus nemen en dat ze weten wat er van hen verwacht wordt. De ervaring is dat ze het leuk vinden mee te doen aan een rollenspel. Dit in tegenstelling tot een presentatie geven. Belangrijk is verder dat veel leerlingen in het weekeinde of in vakanties ergens werken en dat zij daar veel ervaring opdoen die tijdens de lessen uitgewisseld kan worden.

## **Toetsing**

Elke module die hoort bij 'Balietechnieken/interactie I' toetsen wij schriftelijk. We toetsen dan kennis en inzicht. Daarnaast krijgt elke leerling per module een praktijkcijfer. We willen dat cijfer niet koppelen aan één bepaalde opdracht, maar aan de indruk die de docent van de leerling krijgt door zijn activiteit tijdens alle lessen. Leerlingen kunnen namelijk voor een theorie-toets hoog scoren terwijl ze de vaardigheden niet beheersen en hun attitude niet juist is. Daarom ontwierpen wij een formulier met criteria waarmee de docent per leerling aantekeningen kan maken (zie afbeelding). De leerlingen kennen het formulier, weten waarom de docent dit formulier soms tijdens de les invult en mogen het te allen tijde inzien (zie afbeelding). Het grote voordeel van deze manier van becijferen is de enorme betrokkenheid van de leerling. Er is geen sprake van een momentopname, elke zinnige opmerking telt mee. Betrokkenheid van de docent is wel een voorwaarde. Die moet zijn

leerlingen kennen en werkelijk geïnteresseerd zijn in hun ontwikkeling.

### Tot slot

Uit het voorgaande spreekt mijn enthousiasme over wat wij in het MTRO doen. Het is een groot voordeel van 'klein' zijn (tien MTRO-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 zittende docenten briljante ideeën afketsen. Bij het MTRO is daarvan geen sprake. Integendeel, vernieuwing is juist inherent aan ons onderwijs eenvoudigweg omdat er in de toeristische-recreatieve branche regelmatig zaken veranderen.

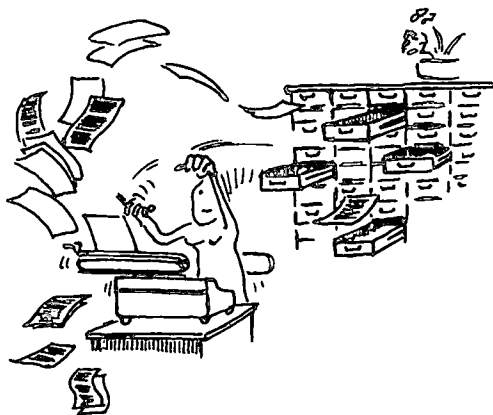
### Literatuur

- Adank, A.L., H.J.J. Gerritsen, P.M.C.G. van Isselt & J. Roelfszema, *Zo gezegd, zo geschreven*, 2e dr., Leiden, Antwerpen, 1991. Theorieboek en oefenboek.
- Horward, J., C. Janus & J. van Vugt, *Spraakmakend*, 1e dr., Zutphen, Thieme, 1989.

## Ans Teunissen

### Eindtermen Administratie *Modulering in de praktijk*

*Ans Teunissen is onder andere docent Nederlands bij het Pascal College (MEAO) te Apeldoorn. Ze geeft in dit artikel<sup>1</sup> haar ervaringen van de laatste twee jaar weer waarin ze werkte aan een en met een gemoduleerd systeem naar aanleiding van de nieuwe eindtermen voor het MBO. Als de lezer verwacht pasklare antwoorden te vinden op alle vragen rondom de modulen- en certificatenstructuur voor het vak Nederlands, dan komt die bedrogen uit. In de loop van het artikel zal de lezer namelijk merken dat de auteur met minstens zoveel vragen zit.*



### Inleiding

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 overwegingen, 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