

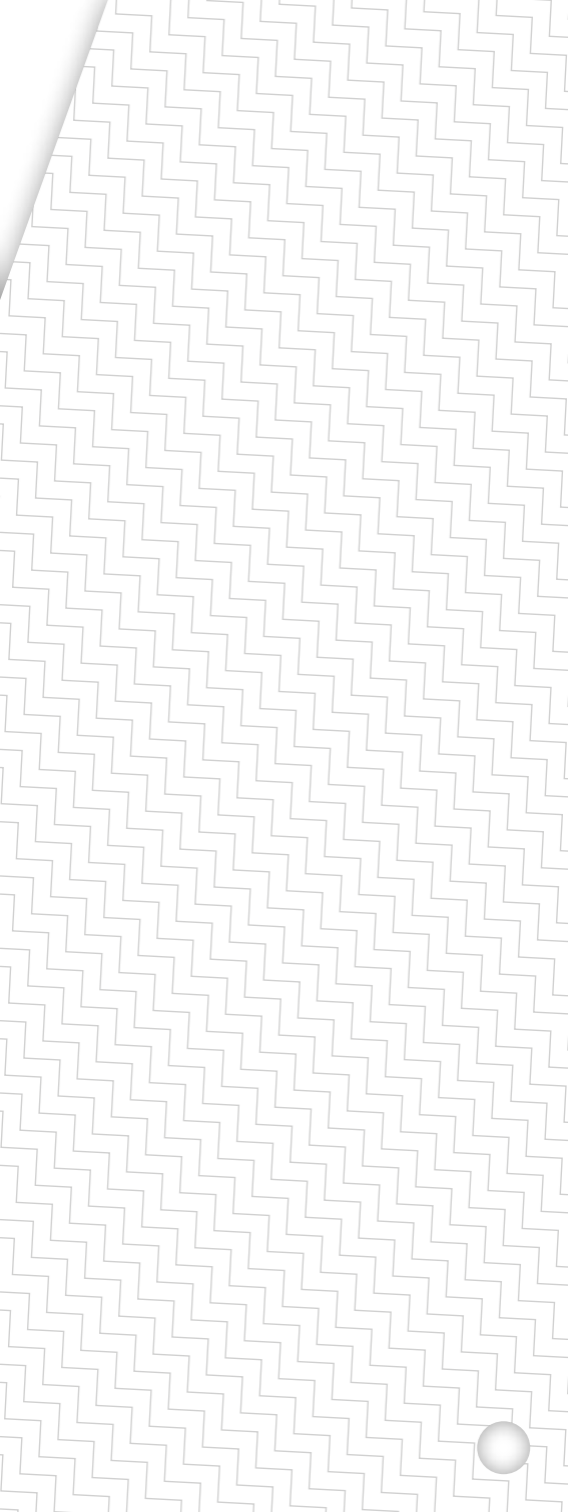


Vlaanderen
is toerisme

COMPETENTIE- WAAIER VOOR GIDSEN:

Tevreden klanten
door wat gidsen
kennen, kunnen,
doen én zijn



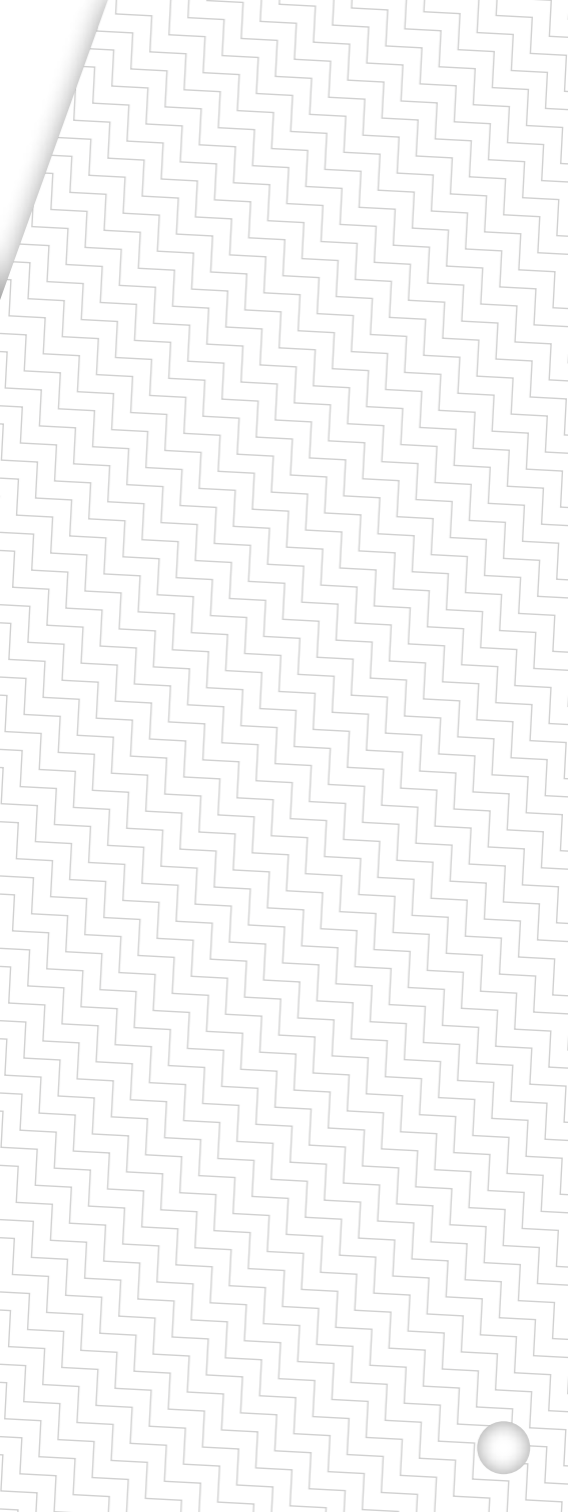


COMPETENTIE- WAAIER

Welke kennis, vaardigheden en attitudes hebben jouw gidsen nodig om kwaliteitsvolle rondleidingen te geven? Welk profiel past bij de gidsen waarmee jouw organisatie wil samenwerken?

De competentiekaarten in deze waaier zijn een handig hulpmiddel om als organisatie met een gidsenwerking de noodzakelijke competenties te verhelderen en omschrijven, met het oog op een kwalitatief hoogstaande gidsenwerking.





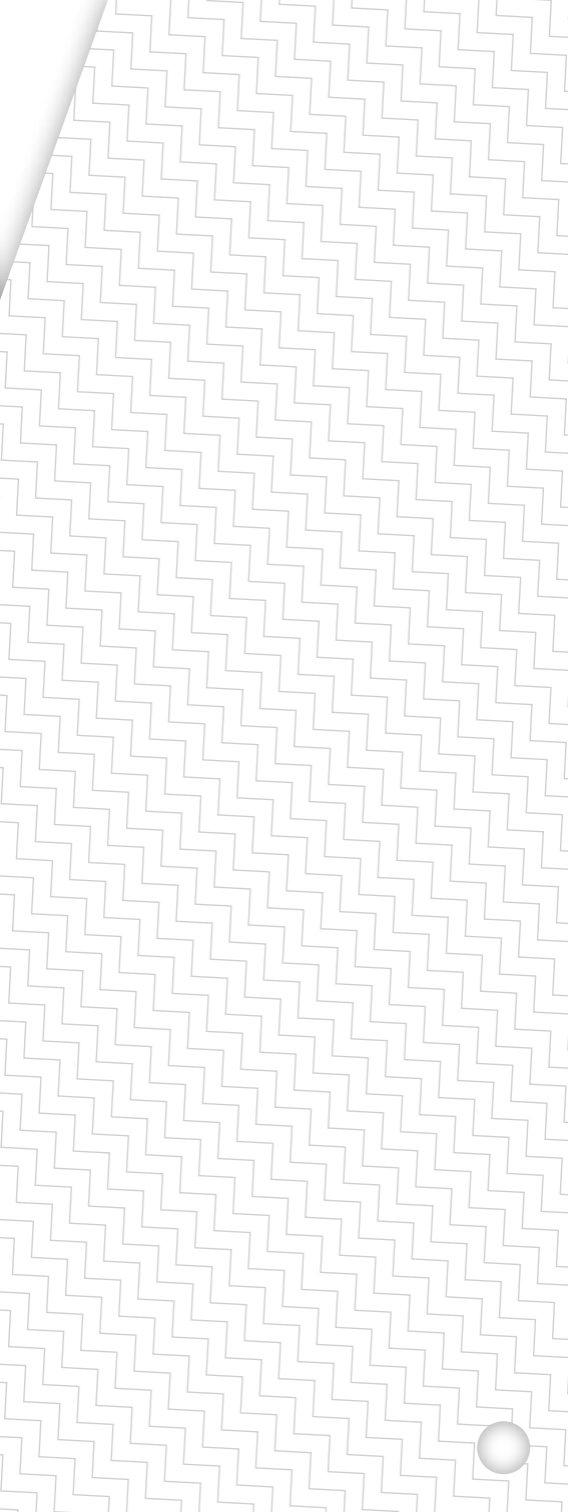
COMPETENTIE- KAARTEN

In de waaier zitten 42 competenties die relevant zijn voor een goede rondleiding, onderverdeeld in 8 competentiegroepen. Na een korte toelichting per groep, volgen de competentiekaarten waarin je ook telkens drie gedragsvoorbeelden leest. Deze illustreren hoe je een bepaalde competentie kan herkennen in de gidspraktijk.

Uiteraard kunnen in de concrete praktijk nog andere competenties belangrijk zijn, of is het misschien handig om bepaalde competenties net anders te formuleren.

Dat kan met de blanco kaarten in de extra-categorie.





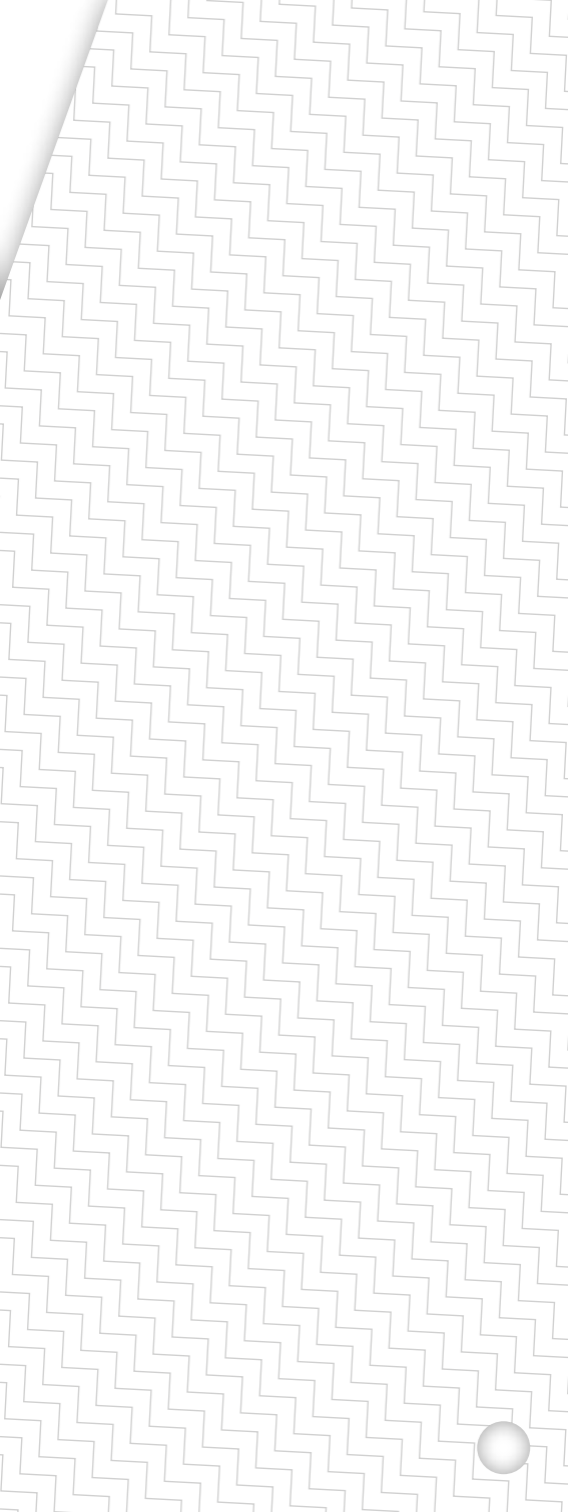


Vlaanderen
is toerisme

COMPETENTIE- GROEPEN

- INHOUD
- INTERPRETATIE
- BELEVING
- OMGEVING
- GROEP
- PERSOON
- PRESENTATIE
- RELATIE MET
ORGANISATIE
- EXTRA



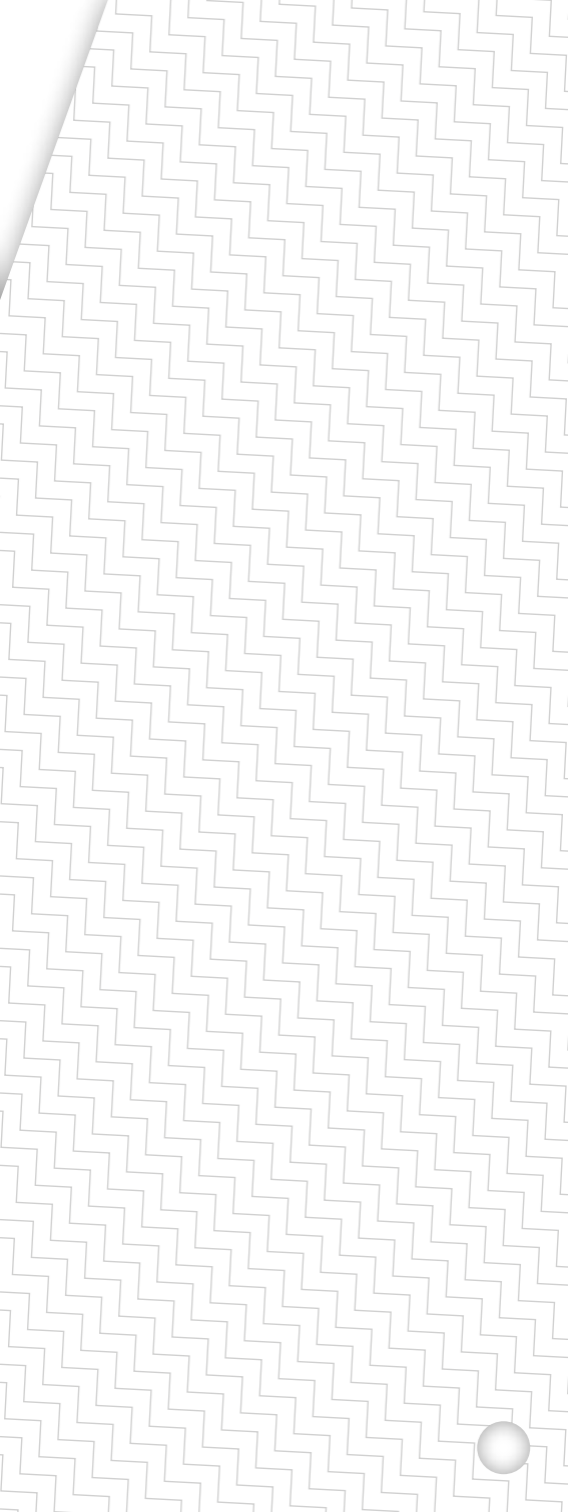


GEBRUIK

De competentiewaaier
kan je gebruiken bij:

- het maken van een competentieprofiel
- het opstellen van een vacature
- het ontwikkelen van een evaluatie-instrument
- het voeren van een feedback- of functioneringsgesprek
- het identificeren van vormingsbehoeftes



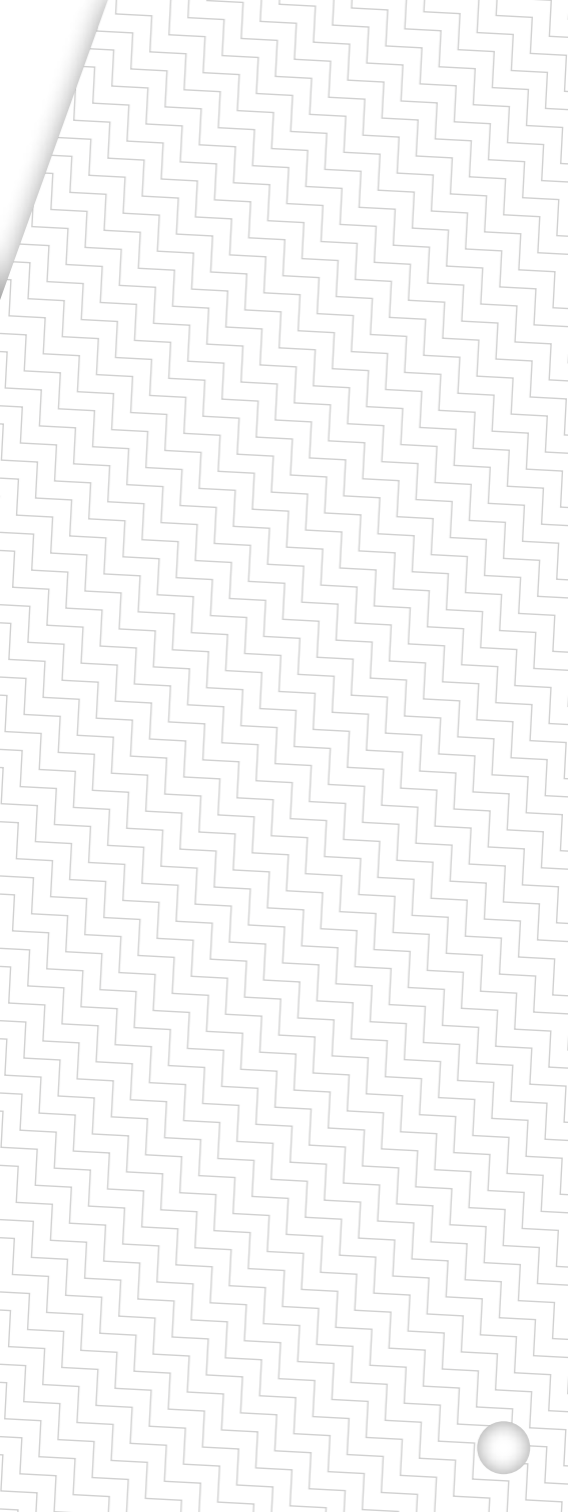


AAN DE SLAG

Maak een competentieprofiel

- Denk met diverse medewerkers (ook de gidsen) na welke competenties belangrijk zijn voor je organisatie, je klanten, een nieuwe rondleiding of een project.
- Gebruik niet alle competenties maar maak een scherpe keuze.
- Kies een achttal kerncompetenties; dat zijn degene die het meest onderscheidend of richtinggevend zijn voor de organisatie of de rondleiding.
- Gebruik de kaarten om in gesprek te gaan met elkaar en keuzes te maken.
- Formuleer je eigen of nieuwe competenties als je de juiste niet vindt. Gebruik hiervoor de lege kaarten.





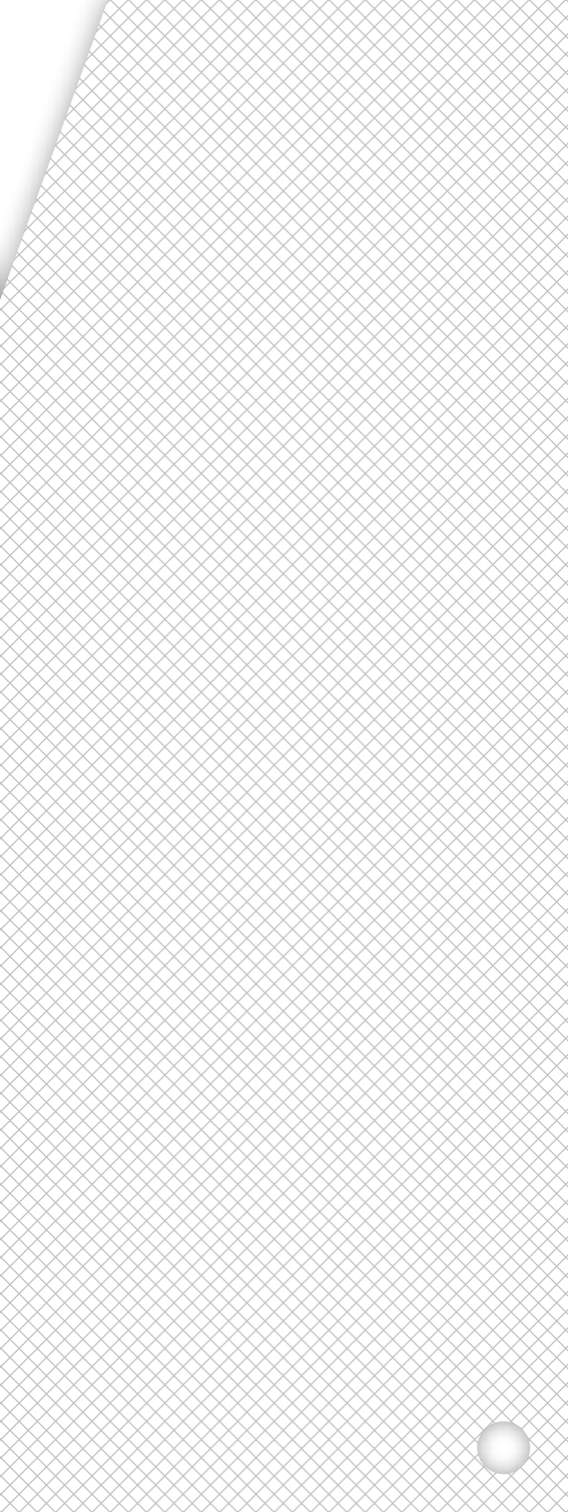
INHOUD

Een stevige inhoud is het fundament van een kwaliteitsvolle rondleiding.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die te maken hebben met het verwerven en verwerken van feitenkennis én inzichtelijke kennis.

Een evenwicht tussen feitenkennis en inzicht in verbanden en een groter geheel maakt een goede rondleiding.





INHOUD:

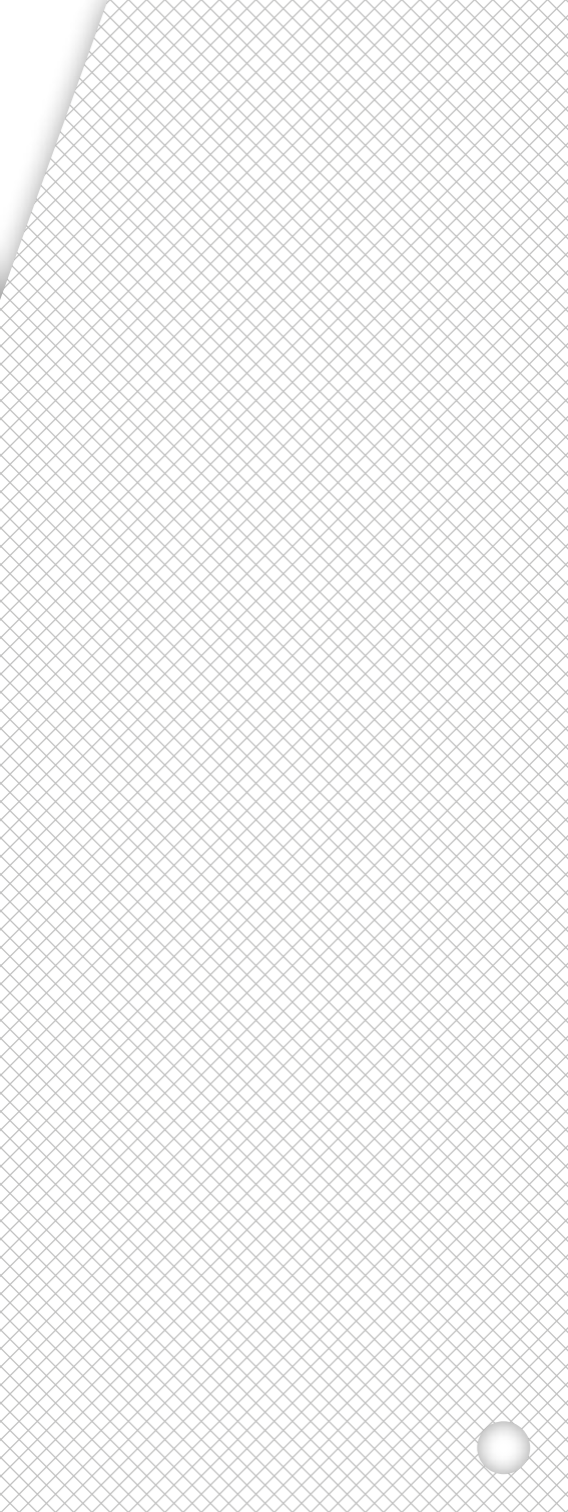
DIVERSE BRONNEN

De mate waarin de persoon kennis baseert op diverse en actuele bronnen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids verzamelt informatie uit verschillende bronnen (archieven, boeken, gesprekken, collega's, audiovisueel materiaal, journalistiek materiaal, ...).
- De gids gaat kritisch om met de geraadpleegde bronnen en vergelijkt informatie van diverse afkomst.
- De gids integreert steeds de laatste nieuwe informatie in de rondleiding.





INHOUD:

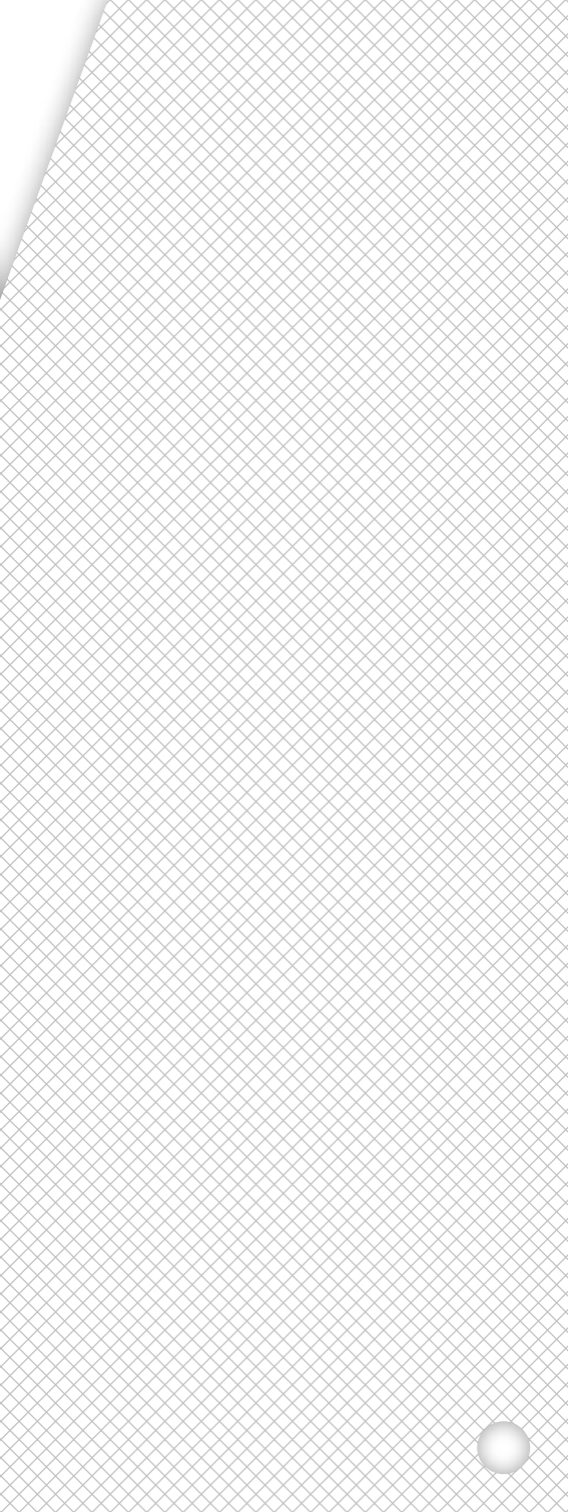
DIVERSE SOORTEN INFORMATIE

De mate waarin de persoon kennis samenstelt uit diverse soorten informatie over een onderwerp.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids herkent zowel de grote lijnen als de persoonlijke verhalen in de bronnen, zowel abstracte concepten als technische informatie, zowel naakte feiten als anekdotes.
- De gids gaat op zoek naar diverse perspectieven: niet alleen de mening van de expert, maar ook die van andere deskundigen en belanghebbenden, zoals een restaurator, ervaringsdeskundige, buurtbewoner, ...
- De gids verzamelt niet alleen tekstuele informatie, maar bijvoorbeeld ook diverse vormen van visuele informatie (foto's, technische tekeningen, symbolen, ...) of auditieve informatie (muziek, geluid van een machine, interview, ...).





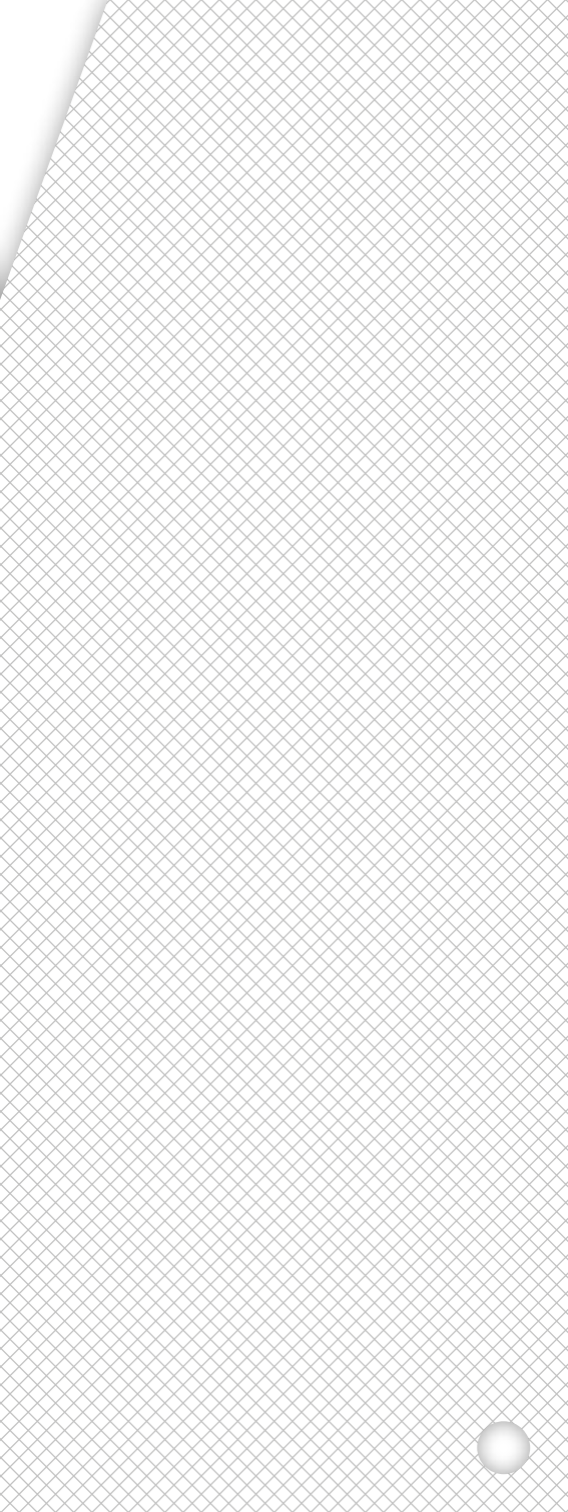
INHOUD: **FEITENKENNIS**

De mate waarin de persoon voldoende kennis heeft over het onderwerp.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids is grondig vertrouwd met de diverse kennisgebieden verbonden met het onderwerp (bijvoorbeeld architectuur, politieke, sociale, economische en religieuze geschiedenis, beeldende kunsten, gastronomie, ...).
- De gids reageert gemakkelijk op vragen over het onderwerp uit de groep.
- De gids heeft meer achter de hand dan een voorgekauwde les en kan de inhoud aanpassen aan de voorkennis en/of interesses van de groep.





INHOUD:

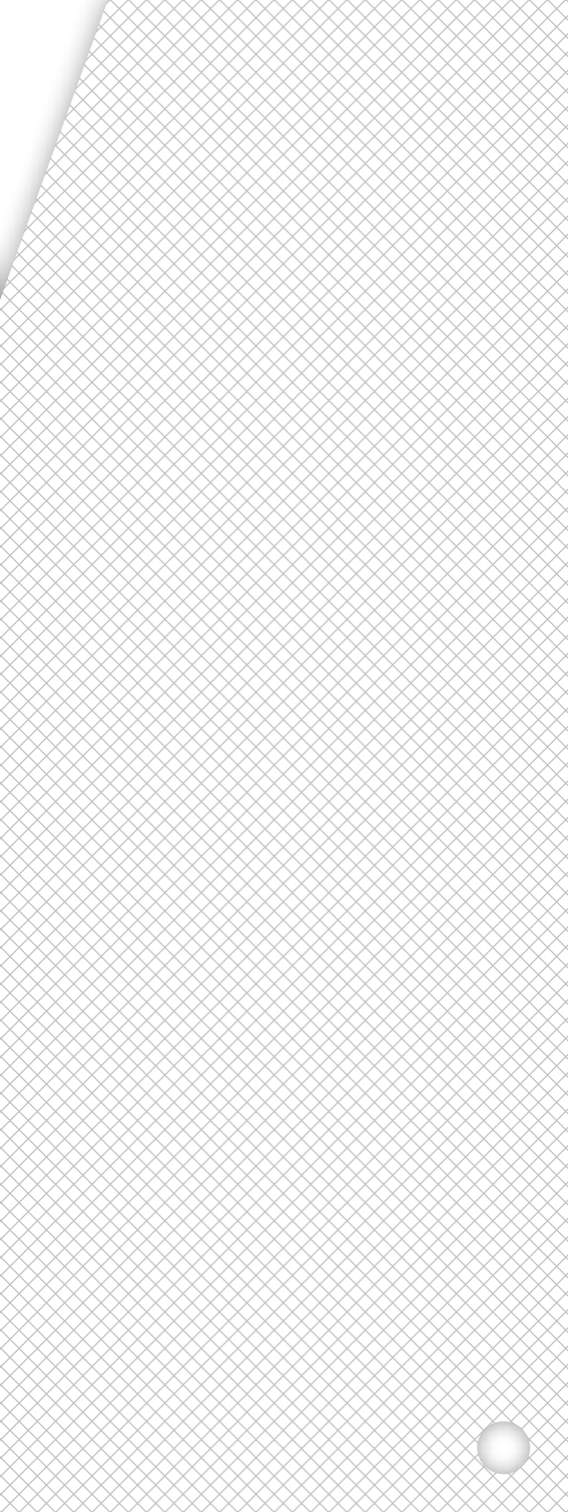
INZICHTELIJKE KENNIS

De mate waarin de persoon voldoende inzicht heeft in de materie en het onderwerp kan plaatsen in een ruimer verband.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids biedt verschillende perspectieven op hetzelfde onderwerp.
- De gids verbindt het onderwerp aan andere thema's, de actualiteit en de leefwereld van de groep.
- De gids staat open voor andere interpretaties van het onderwerp en kan deze plaatsen in een ruimer verband.





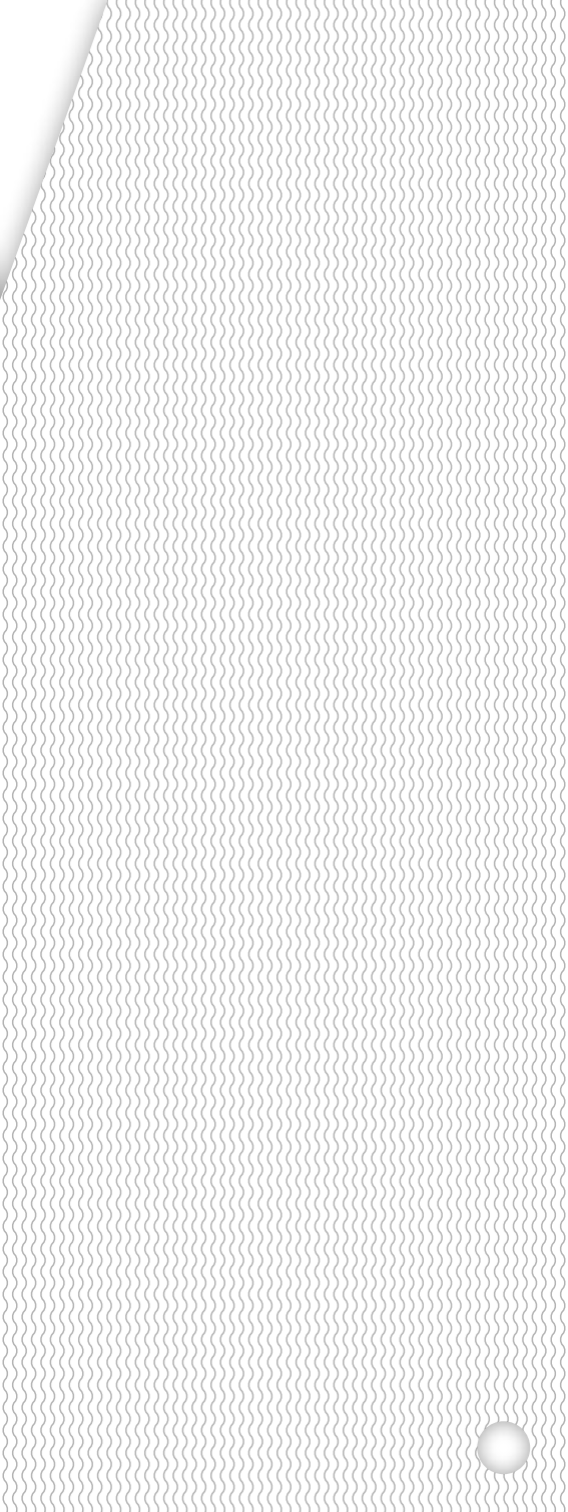
INTERPRETATIE

Een gids moet de inhoud interpreteren in functie van de groep en het doel van de rondleiding.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die te maken hebben met het verwerken van de informatie tot een boeiend geheel.

De gids moet informatie selecteren, maar deze ook structureren en met elkaar verbinden, afgestemd op de groep.





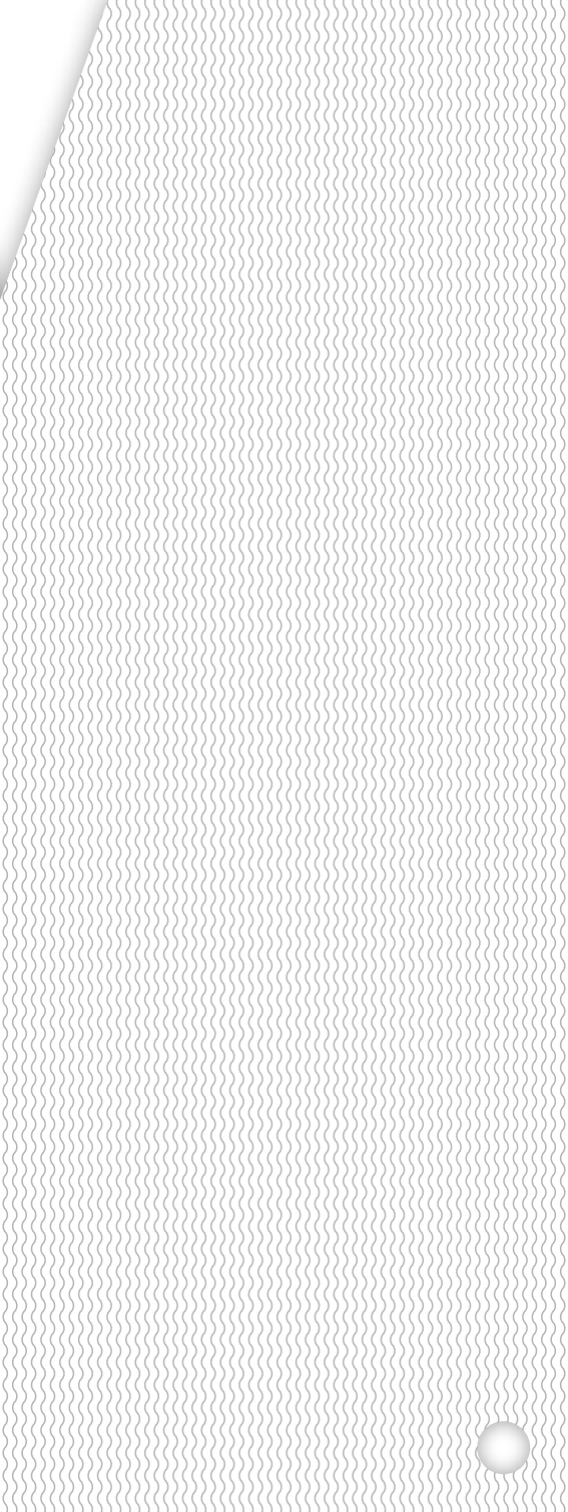
INTERPRETATIE: SELECTEREN

De mate waarin de persoon uit de verzamelde informatie een selectie maakt aangepast aan het doel van de rondleiding en de kenmerken van de groep.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids maakt een relevante en tegelijk gevarieerde selectie.
- De gids kiest invalshoeken die aansluiten bij het doel van de rondleiding en de groep.
- De gids selecteert informatie in functie van de timing van de rondleiding.





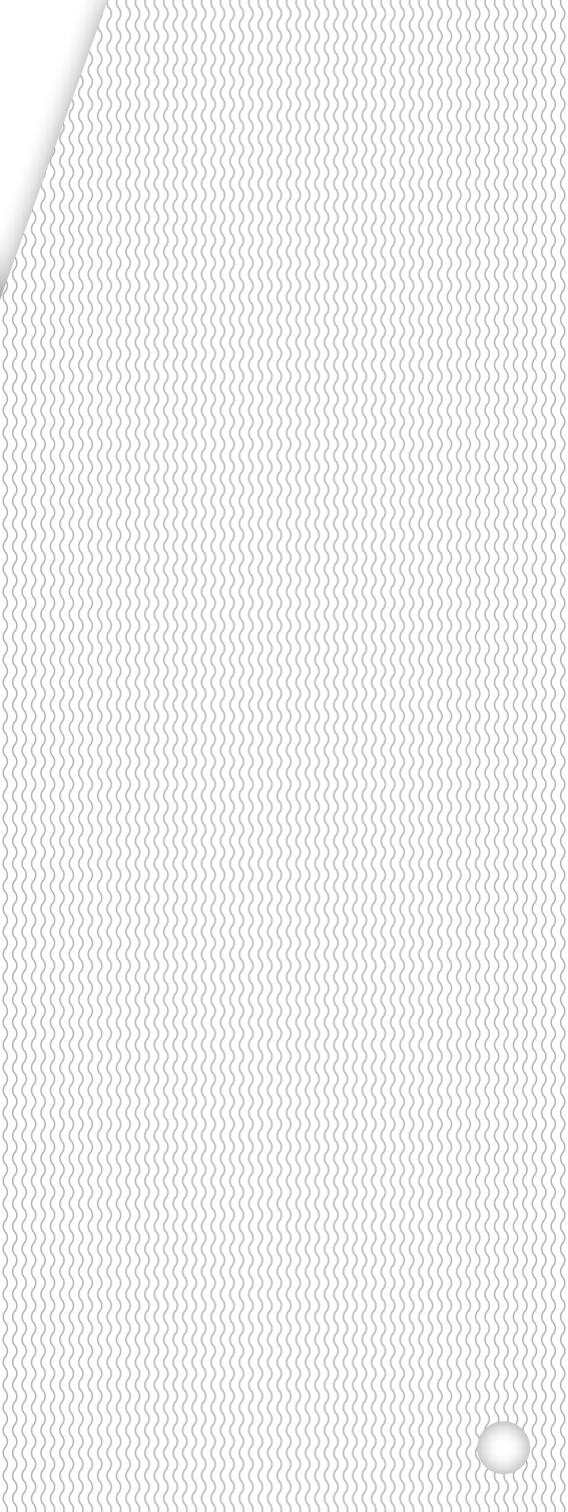
INTERPRETATIE: STRUCTUREREN

De mate waarin de persoon een duidelijke structuur gebruikt.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids structureert de informatie in een helder en coherent geheel.
- De gids hanteert een rode draad doorheen de rondleiding.
- De gids volgt een logische opbouw en onderscheidt hoofd- en bijzaken.





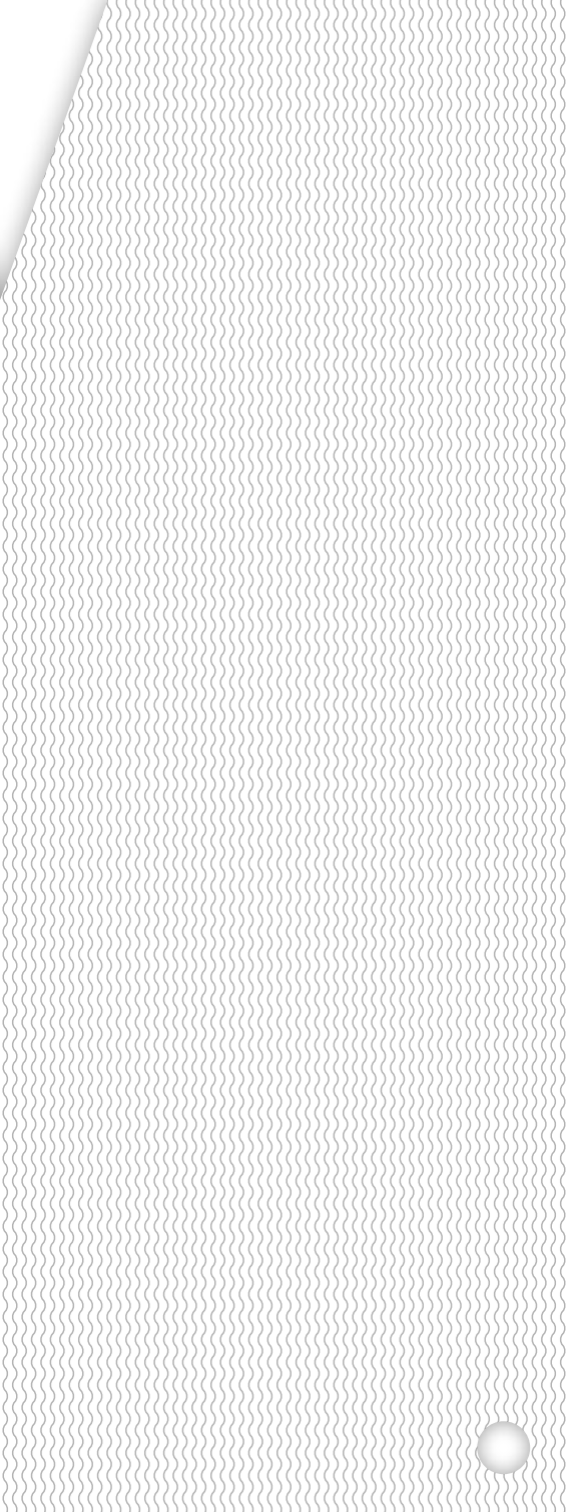
INTERPRETATIE: **VERBINDEN**

De mate waarin de persoon de informatie verbindt tot een boeiend verhaal.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids speelt met diverse vertelstandpunten.
- De gids hanteert een spanningsboog en maakt daarbij gebruik van cliffhangers.
- De gids maakt boeiende overgangen.





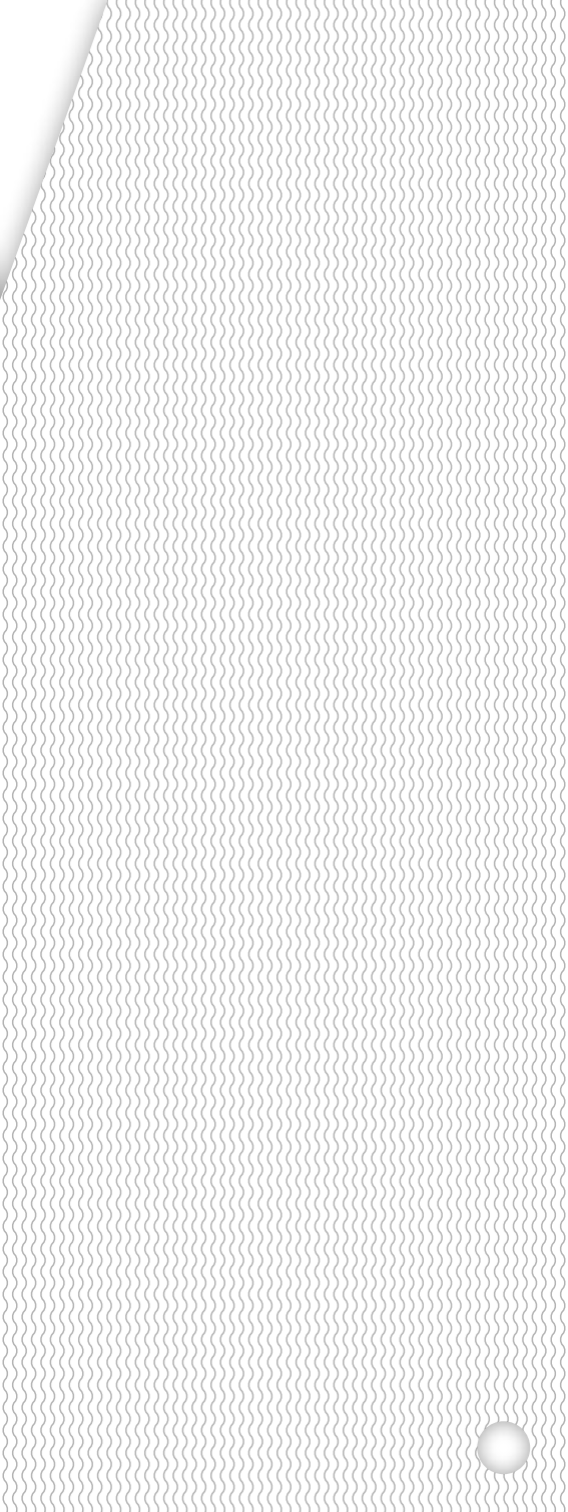
INTERPRETATIE: **AFSTEMMEN**

De mate waarin de persoon het verhaal afstemt op de leefwereld en de kennis van de groep.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids past het niveau gemakkelijk aan het kennisniveau van de groep aan.
- De gids gebruikt taal en voorbeelden in relatie tot de leefwereld en interesses van de groep.
- De gids haakt in op de reacties en vragen van de groep.





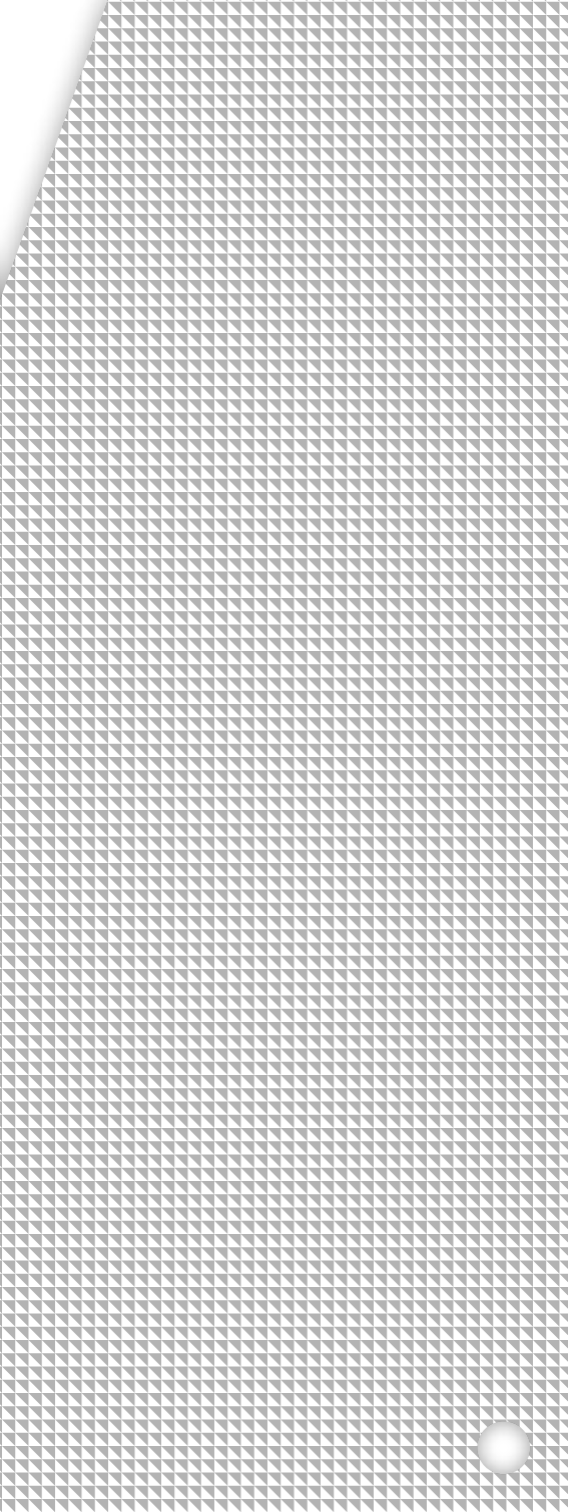
BELEVING

Een goede rondleiding is meer dan een goed verhaal. De gids moet nadenken over een gepaste aanpak.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die een gids kan inzetten om een rondleiding tot een 'beleving' te maken voor de deelnemers.

Zintuigen prikkelen, emoties aanspreken, in gesprek gaan, ... maken van de rondleiding een rijke ervaring.







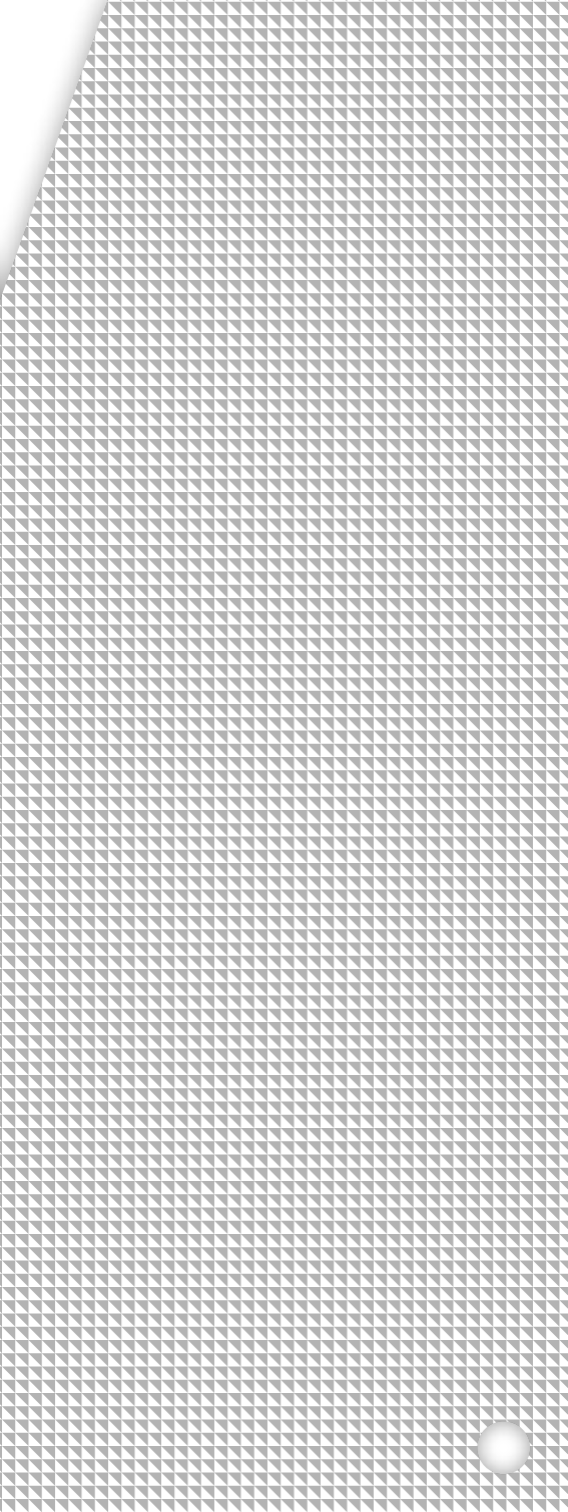
BELEVING: **VERTELTECHNIEKEN** **HANTEREN**

De mate waarin de persoon verteltechnieken gebruikt die het verhaal boven het niveau van verslaggeving uittillen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids maakt gebruik van stiltes, tempowisselingen, variatie in volumes.
- De gids drukt zich uit in de tegenwoordige tijd en helpt de deelnemer om zich in te leven in een periode, een persoon, ...
- De gids creëert sfeer via expressieve taal ondersteund door gezichtsuitdrukkingen.





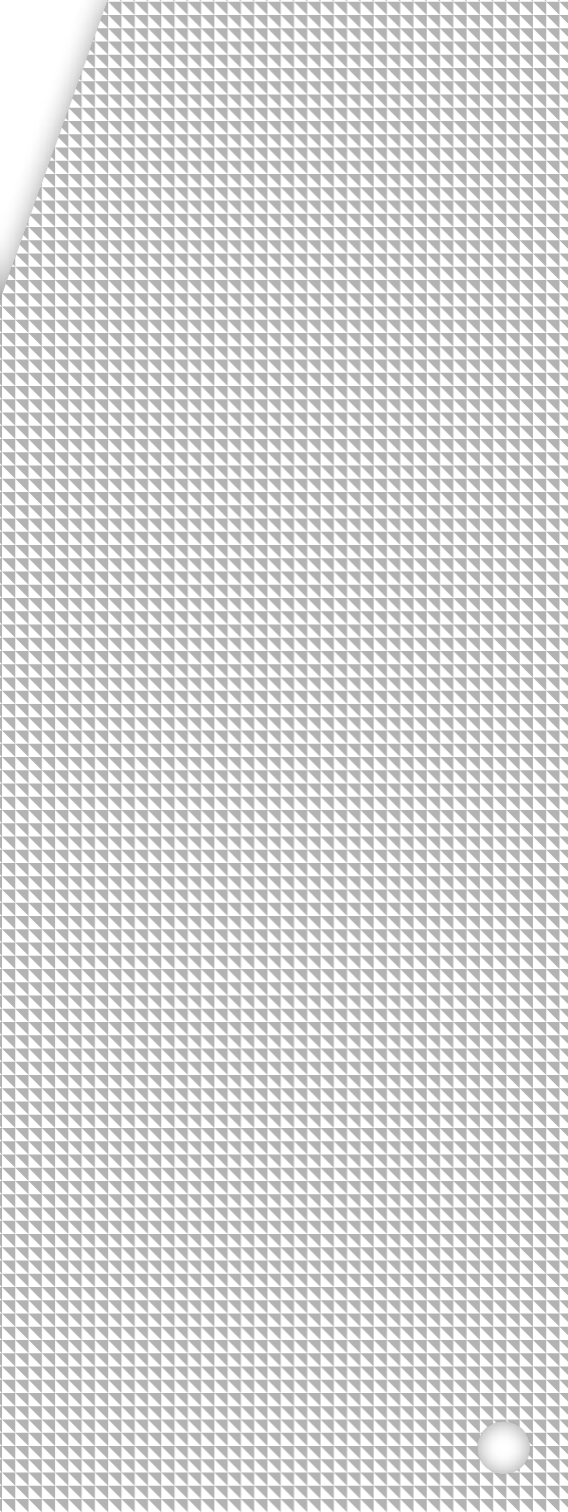
BELEVING: **CO-CREATIE HANTEREN**

De mate waarin de persoon een gezamenlijk verhaal opbouwt met de input vanuit de groep.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids stelt vragen en kan de reacties verzamelen en verbinden aan het thema.
- De gids haalt kennis en verhalen uit de groep naar boven en integreert deze in de rondleiding.
- De gids laat de groep mee bepalen waar er wordt gestopt en welke aspecten er aan bod komen.







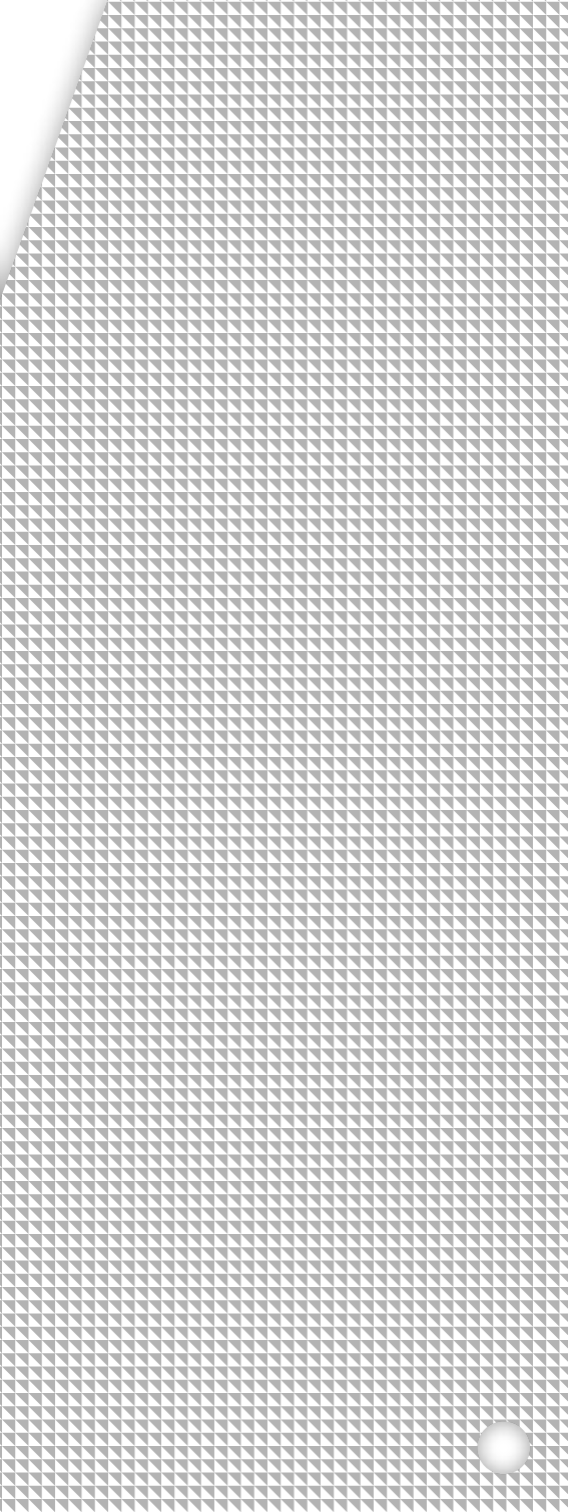
BELEVING: **INTERACTIE HANTEREN**

De mate waarin de persoon vragen- en gesprekstechnieken hanteert om dialoog tot stand te brengen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids stelt open en prikkelende vragen die een kijk- en/of denkproces op gang brengen (niet alleen kennisvragen).
- De gids verzamelt reacties uit de hele groep en durft deze ook terug te spelen.
- De gids stimuleert dialoog binnen de groep en kan een groeps gesprek 'managen'.







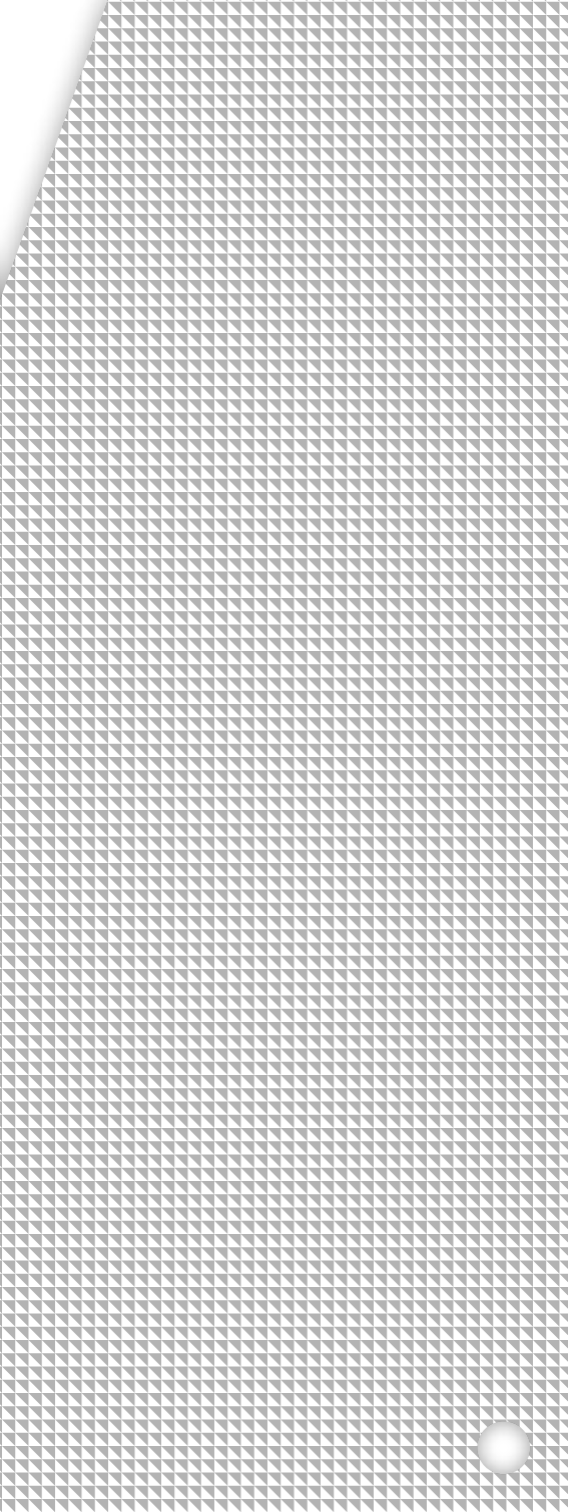
BELEVING: **ACTIVERENDE WERK- VORMEN HANTEREN**

De mate waarin de persoon actieve werkvormen, muzische werkvormen en zintuiglijke elementen hanteert.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids integreert zintuiglijke elementen en laat de groep ruiken, proeven, luisteren en/of tasten.
- De gids gebruikt spelelementen en werkvormen uit diverse muzische domeinen.
- De gids varieert met didactisch materiaal en werkvormen.





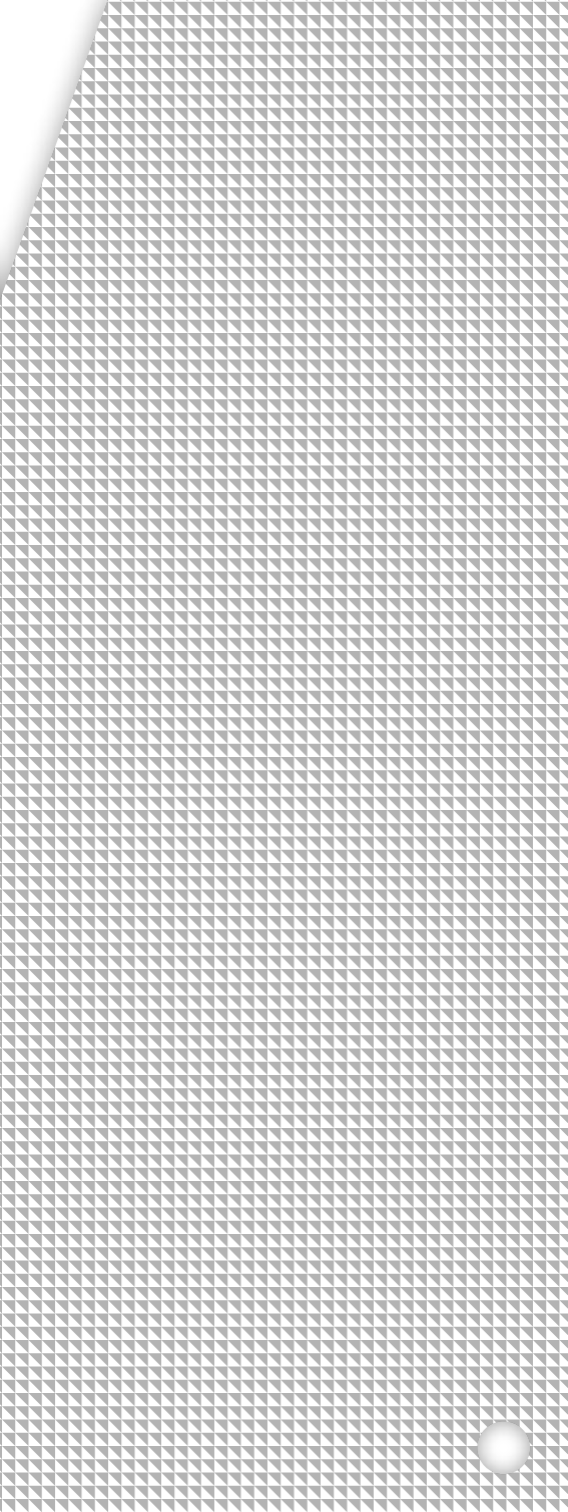
BELEVING: **NIEUWE MEDIA** **HANTEREN**

De mate waarin de persoon nieuwe media inzet.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids zet digitale apparaten in om een andere vorm van informatie te geven of de inleving te stimuleren.
- De gids maakt gebruik van digitale apparaten ter ondersteuning van activerende werkvormen.
- De gids gebruikt de mogelijkheden van het internet ter ondersteuning van activerende werkvormen.





OMGEVING

De verbinding
tussen omgeving
en verhaal is wat
een rondleiding
uniek maakt.

Onder omgeving verstaan we
zowel een museumopstelling als
een object in een vitrine, zowel
een stadsgezicht als een detail in
een gevel, zowel een landschap
als een boom.

Deze competentiegroep bundelt
competenties rond het integreren
van de omgeving in de rondleiding.





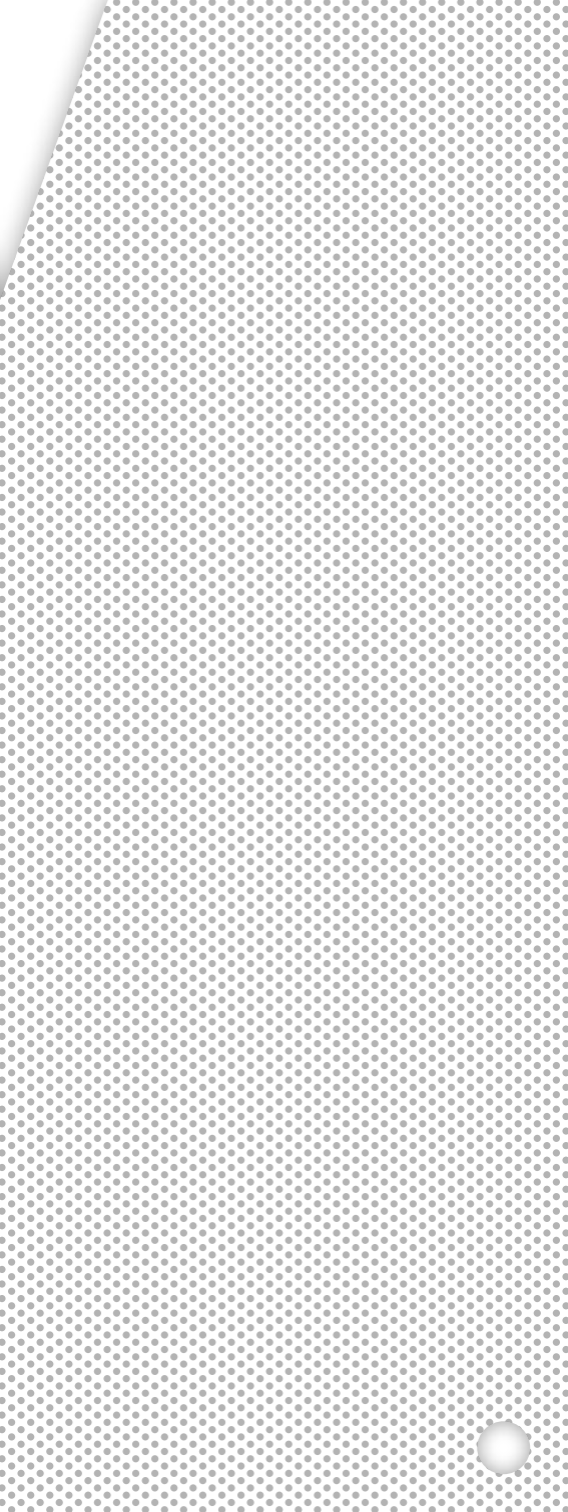
OMGEVING: **GEBRUIKEN VAN DE OMGEVING**

De mate waarin de persoon de mogelijkheden van een omgeving ziet en gebruikt.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids kiest een goede positionering: hij weet waar zelf te staan en waar de groep te plaatsen zodat de omgeving tot haar recht komt.
- De gids laat de groep een omgeving eerst in zich opnemen en laat de omgeving soms voor zich spreken.
- De gids selecteert bepaalde objecten niet omdat ze onvoldoende visueel ondersteunend zijn.





OMGEVING: **‘VISUEEL’ GIDSEN**

De mate waarin de persoon visuele aspecten en filmische technieken hanteert om een goede balans tussen kijken en vertellen te bereiken.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids laat de groep gericht kijken naar de omgeving en bouwt het verhaal op vanuit de visuele elementen.
- De gids vertelt alleen iets over een onderwerp wanneer dat visueel wordt ondersteund.
- De gids zoomt in op visuele details en zoomt uit naar een overzicht, net als een camera.





OMGEVING: **VERBINDEN MET DE OMGEVING**

De mate waarin de persoon verbindingen maakt tussen het thema, de groep en de omgeving.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids biedt aanknopingspunten om de betekenis van een omgeving thematisch te interpreteren.
- De gids stimuleert verbondenheid tussen de groep en de omgeving.
- De gids initieert een nieuwe kijk op en creëert enthousiasme voor de omgeving.





OMGEVING: **ZORG VOOR DE** **OMGEVING**

De mate waarin de persoon zorg voor de omgeving initieert én uitdraagt.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids nodigt de groep uit om respectvol om te gaan met de omgeving.
- De gids legt uit waarom het belangrijk is om objecten niet aan te raken.
- De gids geeft zelf het goede voorbeeld en initieert een gesprek over duurzaamheid.





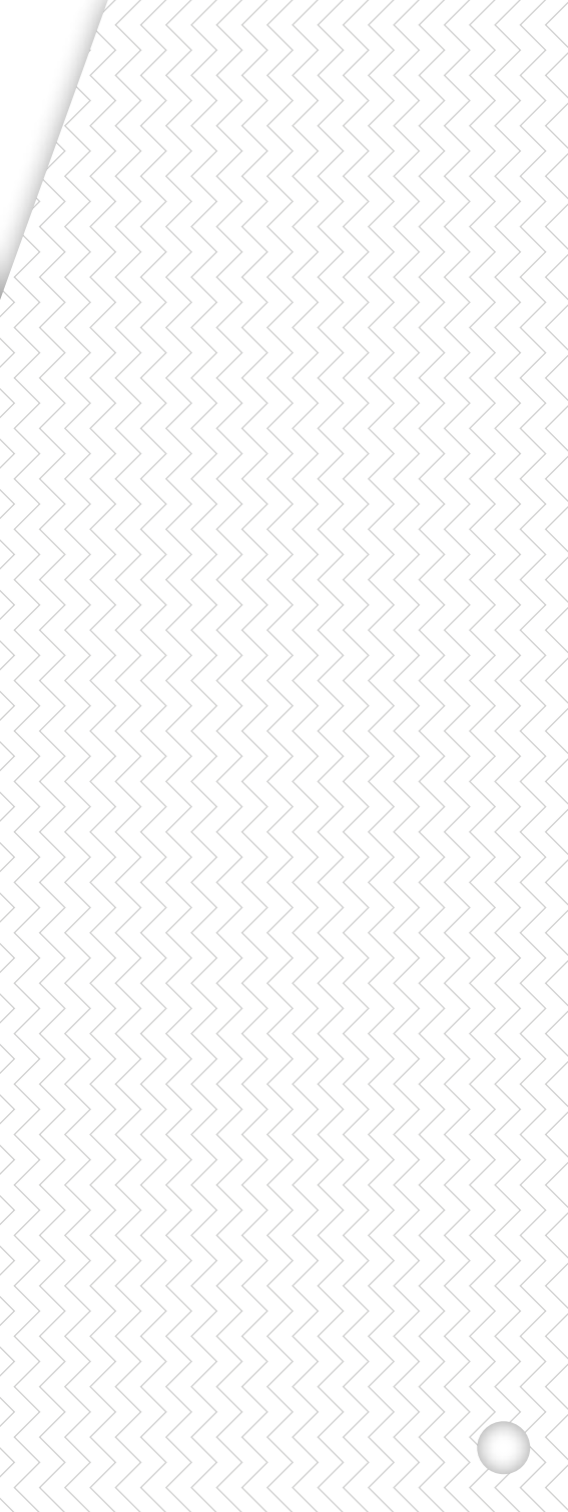
PERSOON

De kwaliteit van een rondleiding wordt deels bepaald door de persoonlijkheid van de gids.

Empathie, flexibiliteit, kritische zin, organisatietalent, creativiteit, ... zijn persoonsgebonden kwaliteiten die een impact kunnen hebben op de rondleiding en de ervaring van de groep.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die persoonsgebonden zijn.





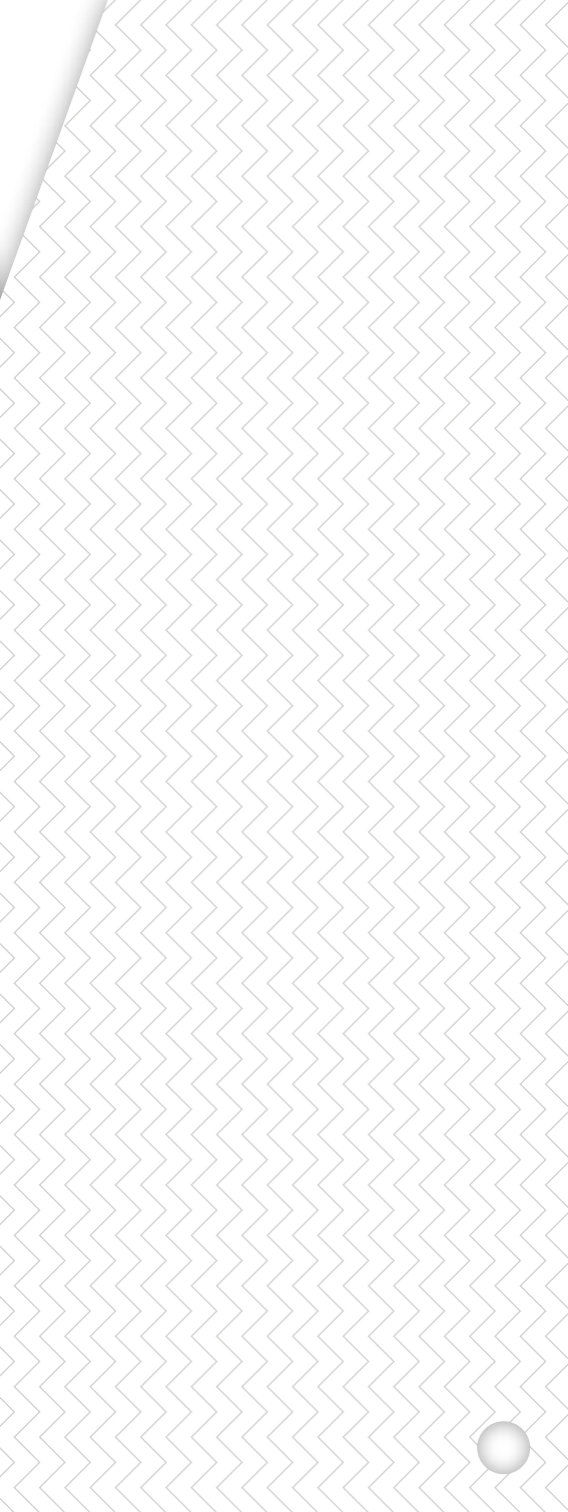
PERSOON: EMPATHIE

De mate waarin de persoon in staat is om zich in te leven in iemands standpunt, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids observeert het effect van zijn eigen handelen op anderen en stuurt bij.
- De gids toont oprechte belangstelling voor de gevoelens en zienswijze van iedere individuele deelnemer en laat iedereen in zijn waarde.
- De gids schat andere denk- en leefwerelden goed in en houdt hier rekening mee.





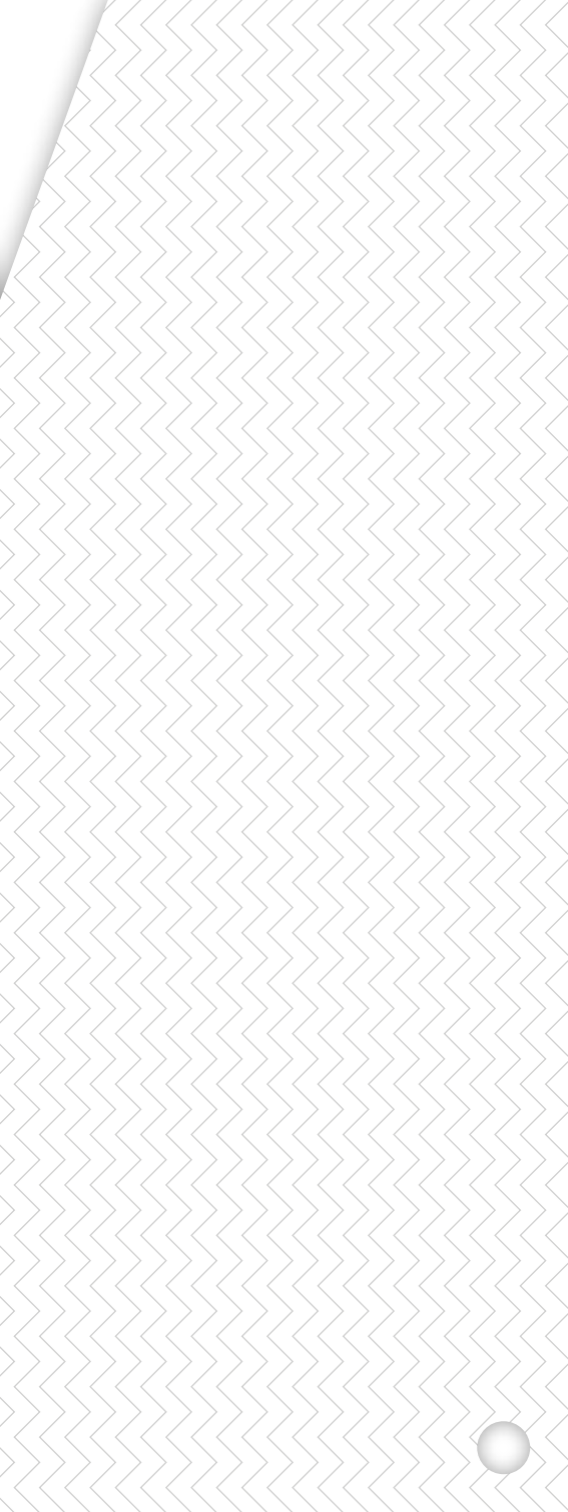
PERSOON: KRITISCHE ZIN

De mate waarin de persoon in staat is om zichzelf en zijn omgeving in vraag te stellen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids evalueert zijn eigen sterke en zwakke punten en streeft ernaar zich te ontwikkelen.
- De gids vraagt de groep om feedback en neemt die ook serieus.
- De gids geeft genuanceerd uiting aan pro's en contra's van omgevingsfactoren.





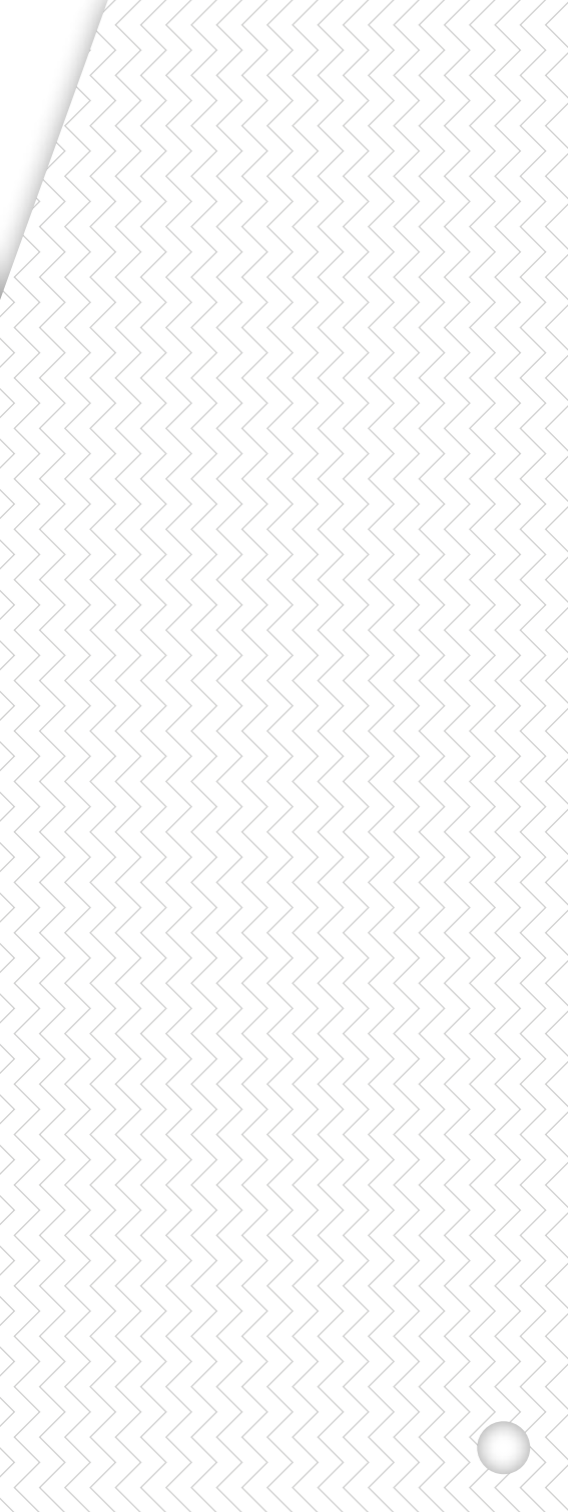
PERSOON: **FLEXIBILITEIT**

De mate waarin de persoon in staat is om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer met betrekking tot middelen, doelen, mensen en procedures.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids houdt veel zaken tegelijk in het oog en kan inspelen op wijzigingen.
- De gids treedt doeltreffend op als de omstandigheden veranderen.
- De gids staat open voor ander-mans ideeën of gaat spontaan op zoek naar alternatieven.





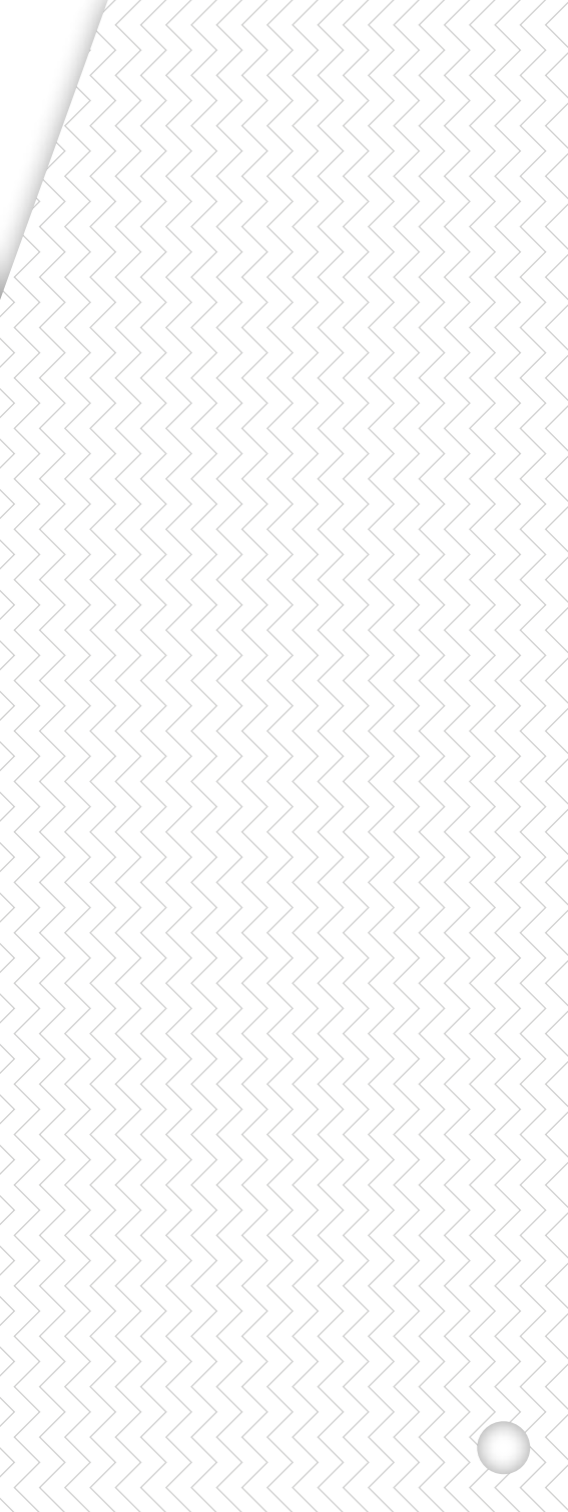
PERSOON: **LEERGIERIGHEID**

De mate waarin de persoon in staat is om zijn competenties te verbreden en te verdiepen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids schoolt zich op eigen initiatief bij en volgt nieuwe ontwikkelingen op.
- De gids probeert spontaan nieuwe vaardigheden uit en geeft nieuwe dingen een kans.
- De gids stelt zich leergierig op in de omgang met anderen en zoekt actief feedback op zijn handelen.





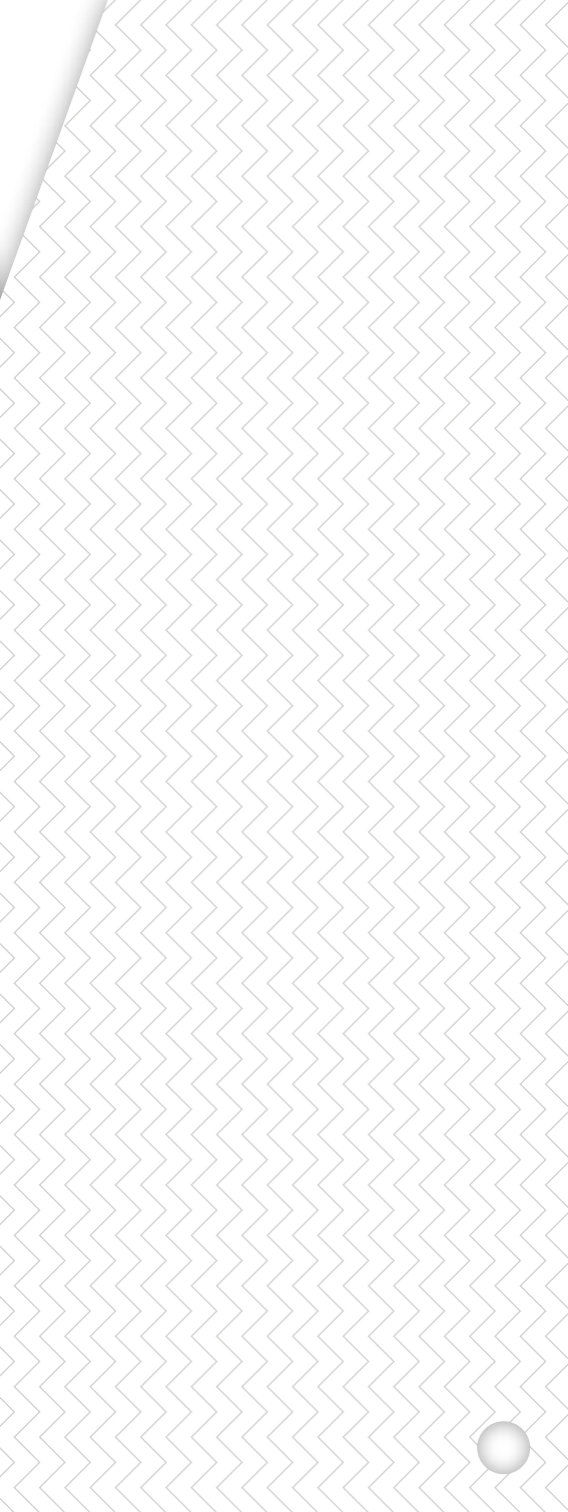
PERSOON: **ORGANISATIETALENT**

De mate waarin de persoon in staat is om de concrete uitvoering van de rondleiding efficiënt te organiseren.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids stelt een realistische tijdsplanning op en stuurt bij indien nodig.
- De gids deelt de rondleiding helder in, kan hoofd- en bijzaken onderscheiden en stelt prioriteiten.
- De gids heeft zijn benodigdheden (zoals didactisch materiaal) handig georganiseerd zodat het gebruik ervan tijdens de rondleiding geen extra aandacht vraagt.





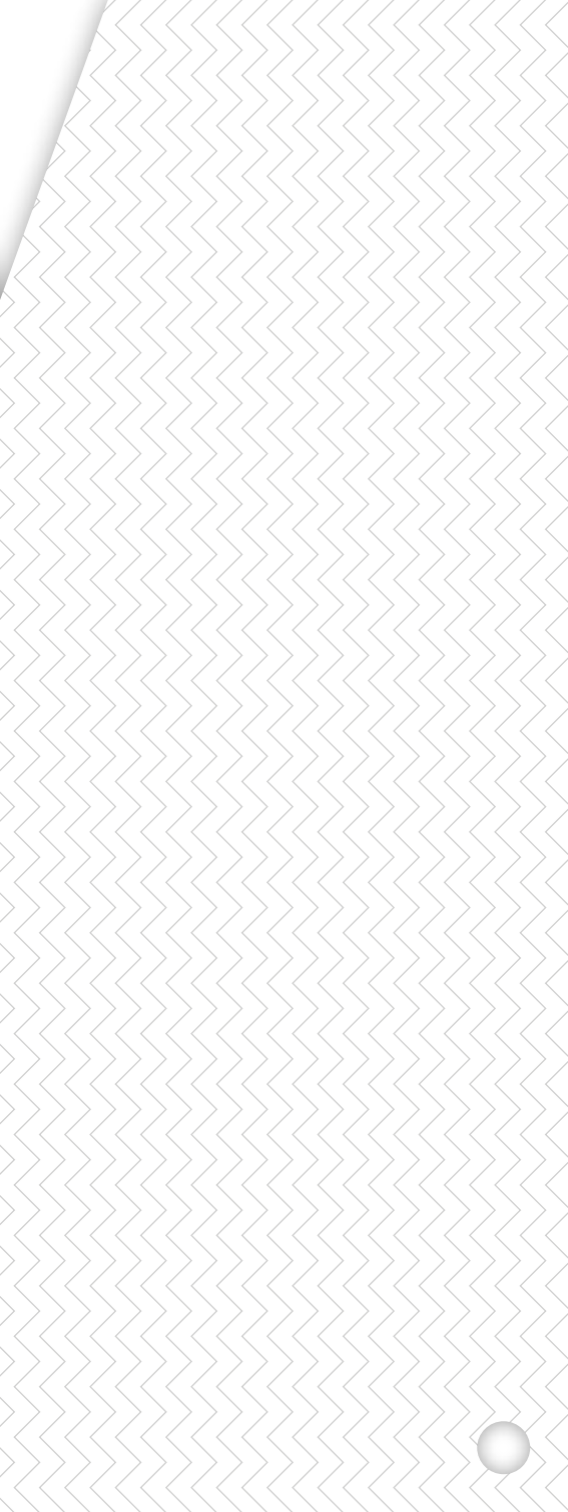
PERSOON: **VERANTWOORDELIJK- HEIDSZIN**

De mate waarin de persoon in staat is om de consequenties van zijn handelen in te schatten en op basis daarvan beslissingen te nemen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids houdt zich stipt aan afspraken.
- De gids schat risico's goed in, houdt rekening met de omstandigheden en stelt duidelijke grenzen.
- De gids neemt zijn verantwoordelijkheid indien er iets misgaat en stelt zich loyaal op tegenover zijn opdrachtgever, klanten, de lokale bevolking, ...





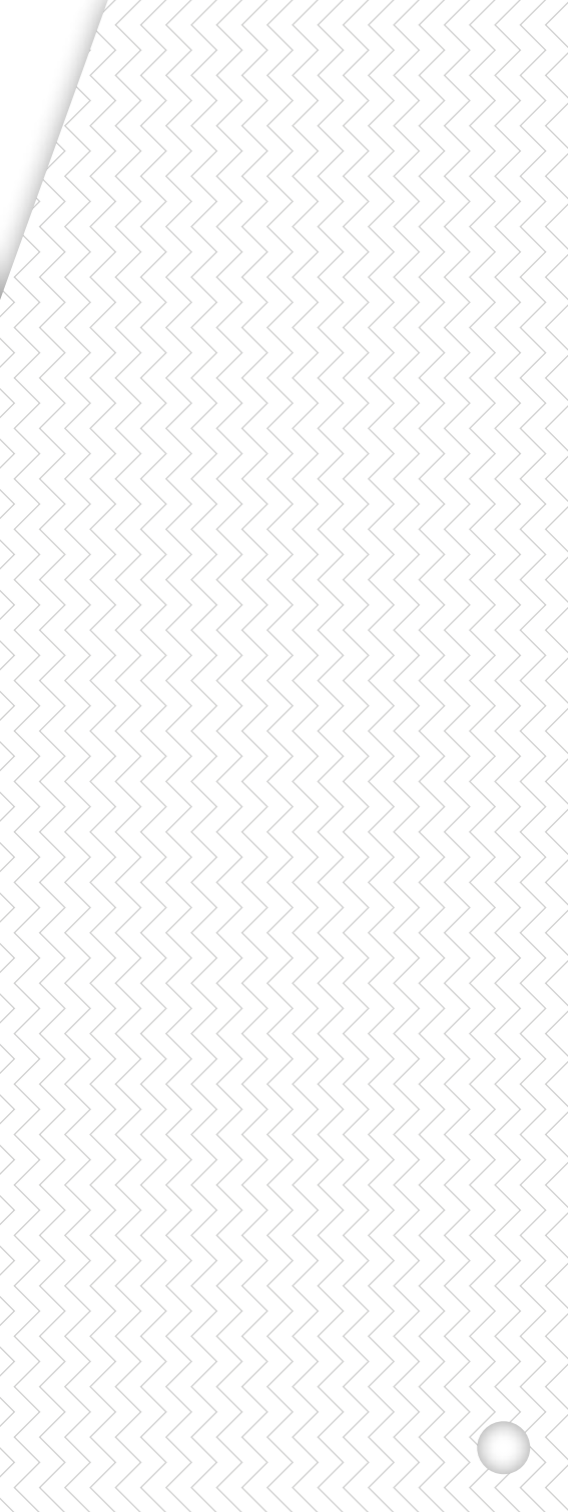
PERSOON: PROBLEEMOPLOSSEND VERMOGEN

De mate waarin de persoon in staat is om een probleem te herkennen en er een oplossing voor aan te reiken.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids verwittigt, indien nodig, de verantwoordelijke of de bevoegde instanties.
- De gids blijft kalm en bemiddelt in geval van problemen.
- De gids reikt oplossingen diplomatisch aan en informeert de groep, indien nodig, over de bestaande klachtenprocedures.





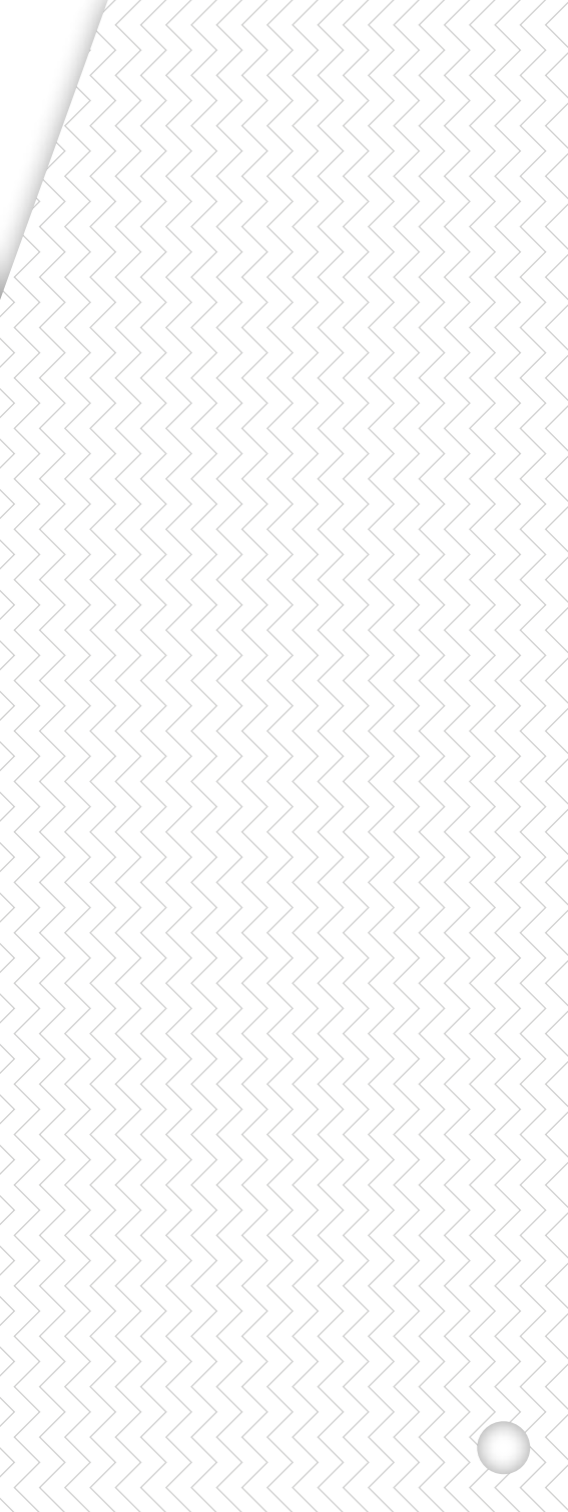
PERSOON: **CREATIVITEIT**

De mate waarin de persoon in staat is om originele oplossingen, invalshoeken of werkwijzen te bedenken.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids experimenteert met diverse gidstechnieken om een aangepaste aanpak te ontwikkelen.
- De gids combineert ideeën en concepten uit verschillende contexten om tot een frisse invalshoek te komen.
- De gids stelt prikkelende vragen en stimuleert daarmee het denken buiten de bestaande kaders.





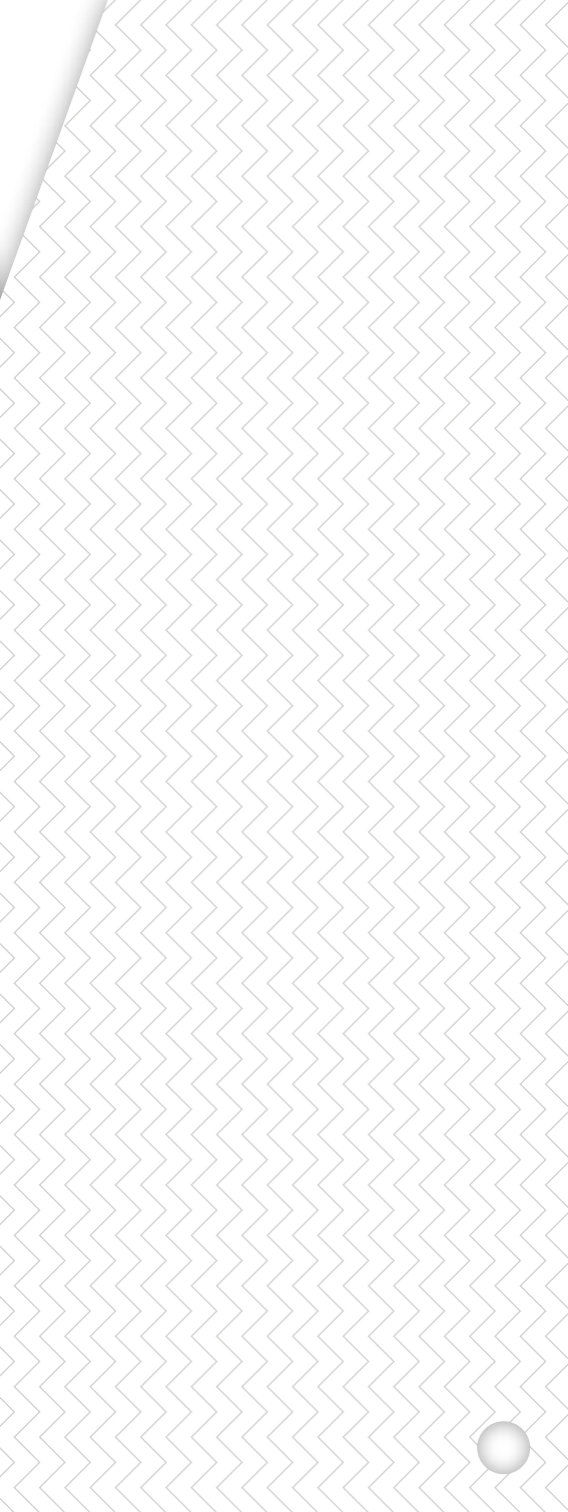
PERSOON: LEIDERSCHAP

De mate waarin de persoon in staat is om leiding te geven.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids maakt bij de start duidelijk wat de bedoeling is en wat er gaat gebeuren.
- De gids neemt het initiatief bij de diverse fases van de rondleiding.
- De gids stuurt de rondleiding kordaat bij indien nodig.





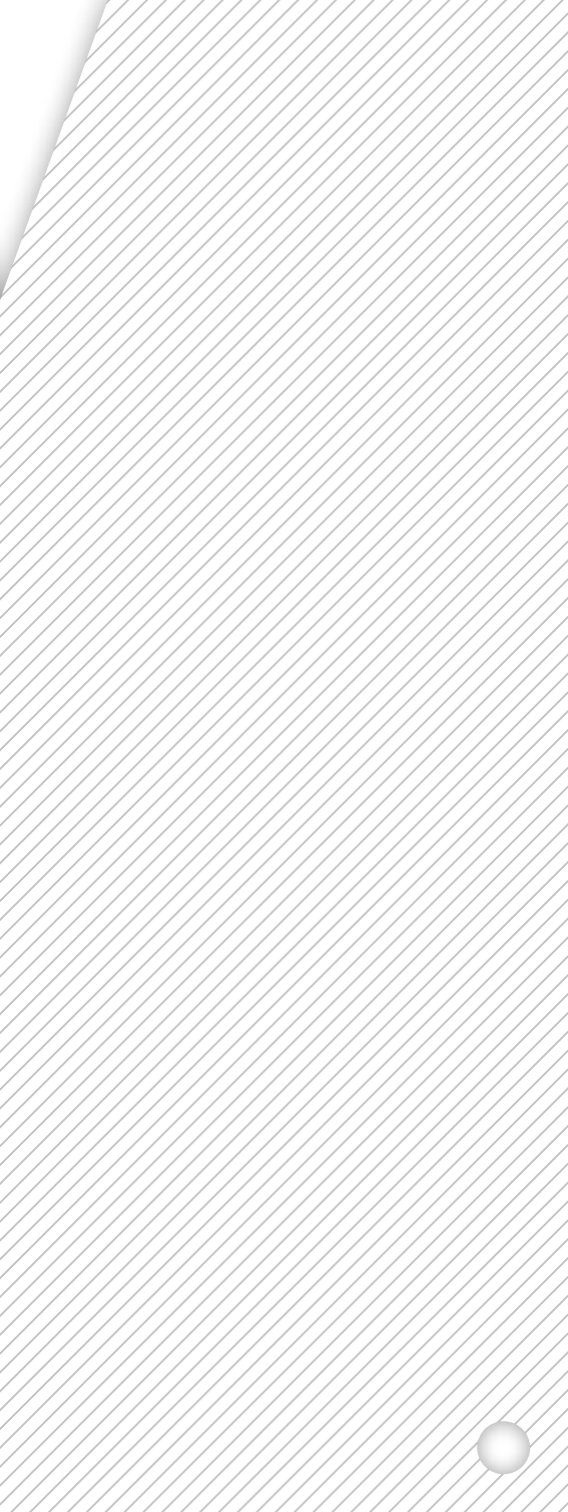
PRESENTATIE

De kwaliteit van een rondleiding wordt beïnvloed door de presentatie en communicatie van de gids.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die te maken hebben met vaardigheden zoals contact maken, de stem gebruiken, lichaamstaal inzetten en een professionele indruk maken.

De gids moet de aandacht van de groep kunnen vasthouden en overtuigend overkomen.





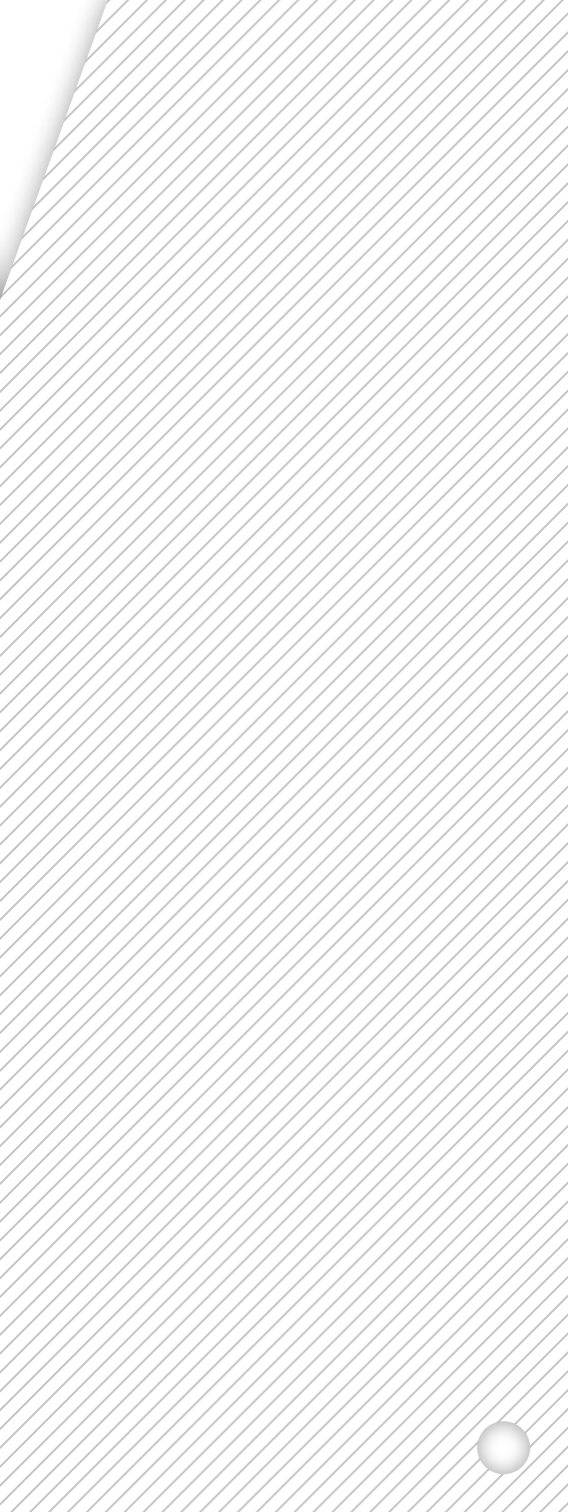
PRESENTATIE: **CONTACTVAARDIGHEID**

De mate waarin de persoon in staat is contact te leggen en houden, ook in moeilijke situaties (vb. met mensen die verschillende opvattingen en achtergrond hebben).

Gedragsvoorbeelden:

- De gids heeft een open, dynamische, enthousiasmerende uitstraling.
- De gids maakt (oog)contact met alle groepsleden, ongeacht verschillen of persoonlijke voorkeur.
- De gids houdt voortdurend contact met de groep(sleden), ook tijdens de rustige momenten van de rondleiding.





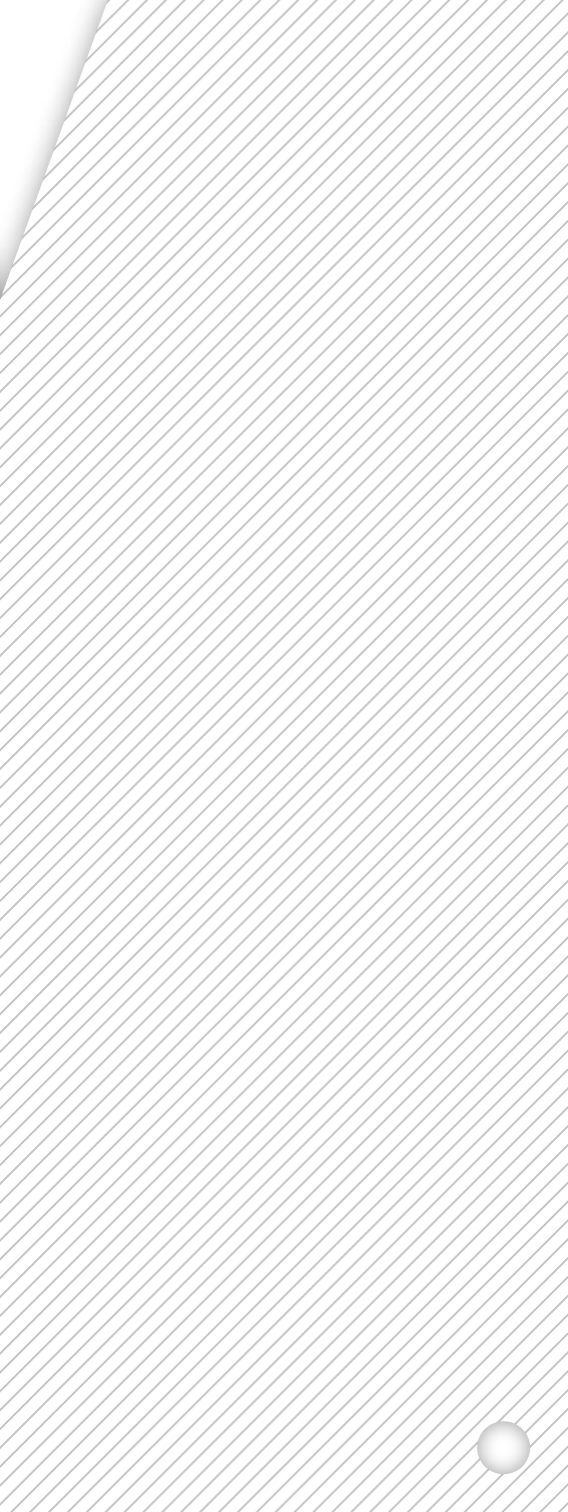
PRESENTATIE: **MONDELING** **COMMUNICEREN**

De mate waarin de persoon mondeling ideeën, meningen en feiten op anderen over kan brengen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids brengt de eigen gedachten vlot, helder en kernachtig onder woorden.
- De gids spreekt duidelijk, is goed verstaanbaar en zichtbaar.
- De gids weet te overtuigen door zijn boodschap af te stemmen op de ontvanger.







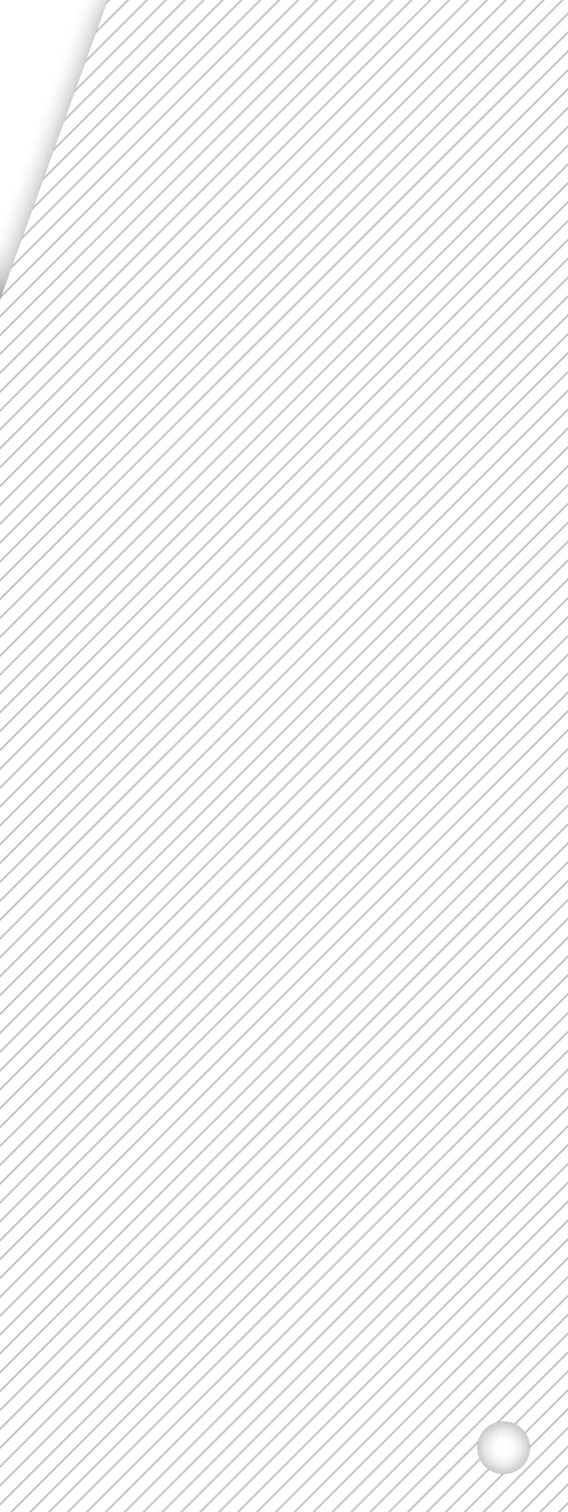
PRESENTATIE: NON-VERBAAL COMMUNICEREN

De mate waarin de persoon een verhaal ondersteunt met een expressieve non-verbale communicatie.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids ondersteunt zijn woorden met een expressieve gezichtsuitdrukking.
- De gids gebruikt handen en lichaam om het verhaal te animeren.
- De gids wisselt dynamiek en rust af in de lichaamstaal.





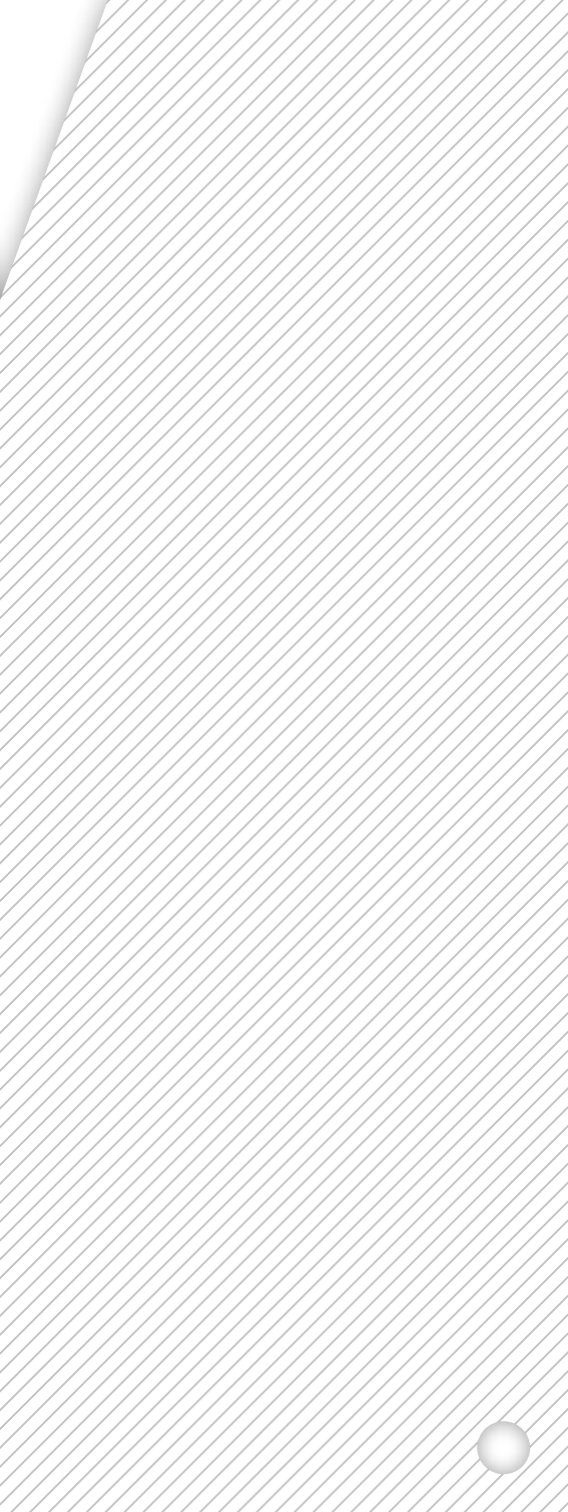
PRESENTATIE: PROFESSIONELE HOUDING

De mate waarin de persoon door zijn houding vertrouwen wekt.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids straalt rust uit en is aanspreekbaar voor de groep.
- De gids maakt een zelfzekere indruk door een open en ontspannen houding.
- De gids weet de aandacht te krijgen en te houden wanneer hij spreekt.





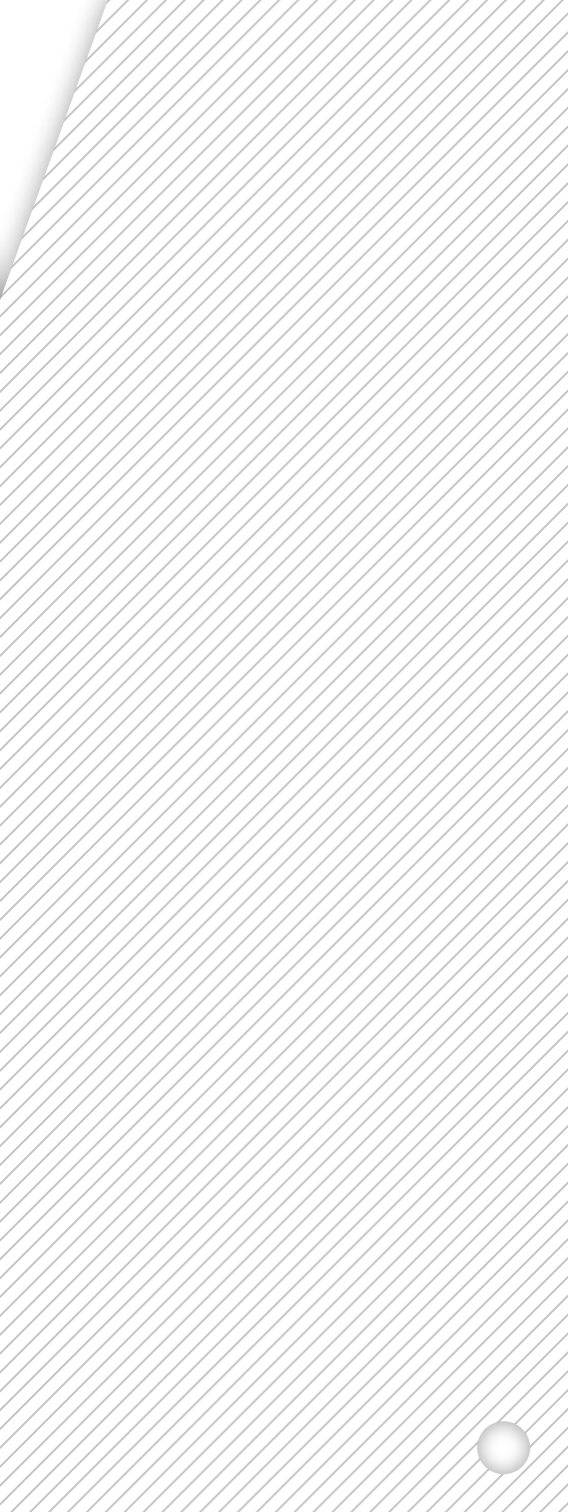
PRESENTATIE: PROFESSIONEEL VOORKOMEN

De mate waarin de persoon zijn persoonlijke uitstraling afstemt op de omgeving en de klanten.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids besteedt aandacht aan lichaamsverzorging en kledij.
- De gids kent de do's-and-don'ts van gepast optreden en goede omgangsvormen.
- De gids stemt zijn voorkomen af op de verwachtingen van de klant.





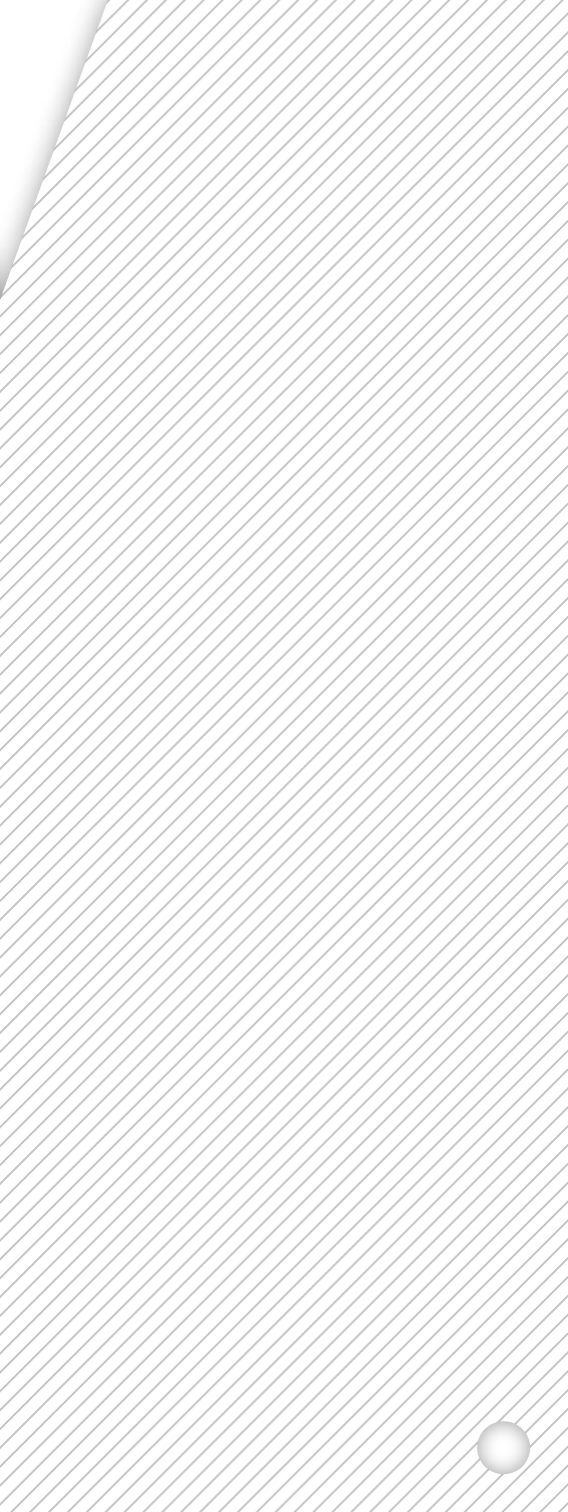
PRESENTATIE: **TAALVAARDIGHEID**

De mate waarin de persoon zich op een adequate wijze uitdrukt in de taal van de rondleiding.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids beheerst de taal van de rondleiding.
- De gids gebruikt een natuurlijk en aangepast taalregister.
- De gids verzorgt zijn taal.





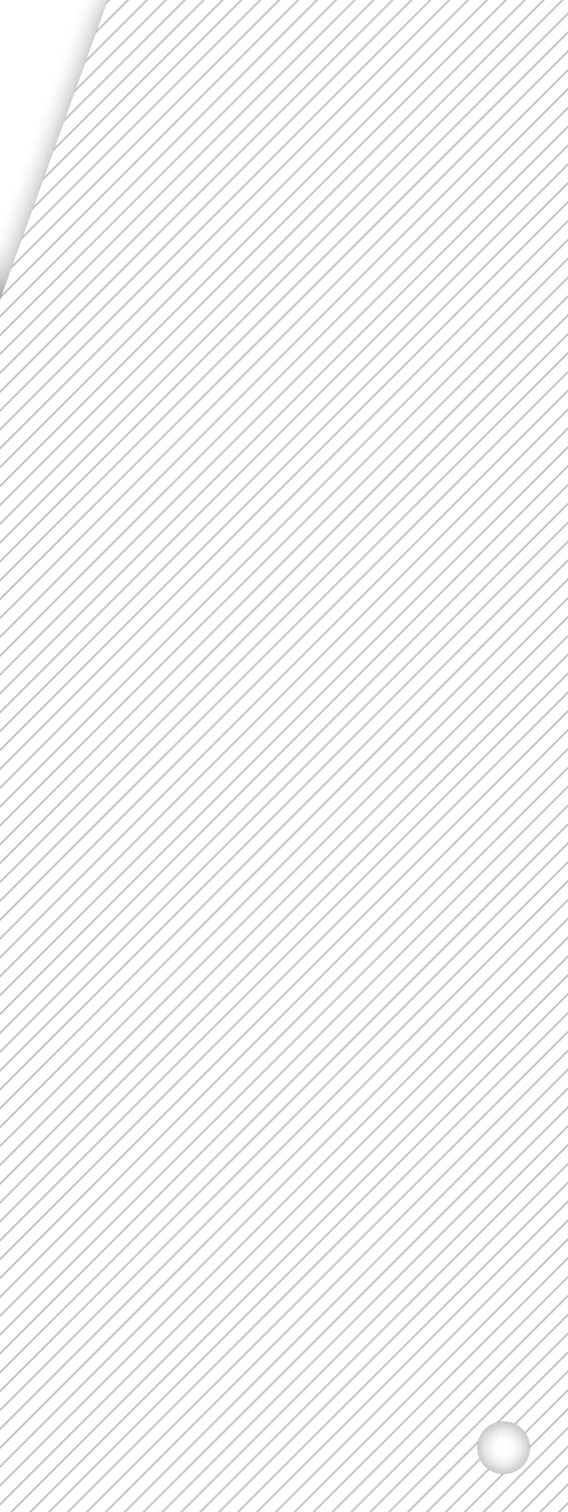
PRESENTATIE: STEMGEBRUIK

De mate waarin de persoon zijn stem beheerst en optimaal inzet naargelang de situatie.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids spreekt met een aangename, natuurlijke en afwisselende intonatie, passend bij de groep.
- De gids hanteert een volume aangepast aan de omstandigheden.
- De gids 'plaatst' de stem en spreekt gericht tot de groep.





GROEP

De relatie tussen groep en gids en de groepsdynamiek bepalen mee de kwaliteit van de rondleiding.

De gids kan zijn relatie met de groep en de groepsdynamiek beïnvloeden en sturen.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die te maken hebben met het omgaan met de groep.





GROEP: **KLANTGERICHTHEID**

De mate waarin de persoon de groep op de eerste plaats zet en inspeelt op (al dan niet uitgesproken) behoeften.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids verdiept zich (op voorhand) in de groep en zijn kenmerkende factoren.
- De gids straalt gastvrijheid uit en benadert de groep op een positieve en hartelijke manier.
- De gids heeft aandacht voor het fysieke en mentale comfort van de groep.





GROEP: **KLANTENINZICHT**

De mate waarin de persoon probeert om de denk- en leefwereld van de deelnemers in te schatten.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids gebruikt de ontvangst om naar verwachtingen en leefwereld te peilen.
- De gids stelt bij de inleiding vragen om de voorkennis en interesses van de groep beter te leren kennen.
- De gids is nieuwsgierig en staat open voor signalen en informatie uit de groep.





GROEP: GROEPSDYNAMICA

De mate waarin de persoon werkt met en inspeelt op de aanwezige dynamiek in de groep.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids heeft een stimulerende en groepsbindende invloed op de groep.
- De gids heeft aandacht voor sociale aspecten door bijvoorbeeld ruimte te geven voor informele momenten.
- De gids speelt in op reacties en opmerkingen van de groepsleden.





GROEP: INTERACTIEVE HOUDING

De mate waarin de persoon via zijn houding uitnodigt tot spreken.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids luistert actief, vraagt door én heeft aandacht voor alle groepsleden.
- De gids is oprecht geïnteresseerd in reacties van deelnemers.
- De gids oordeelt niet over de reacties en antwoorden.





GROEP: **OMGAAN MET** **DIVERSITEIT**

De mate waarin de persoon op een open en positieve manier omgaat met verschillen tussen deelnemers (cultureel, fysiek, waarden, ...).

Gedragsvoorbeelden:

- De gids verheldert andere gewoonten vanuit de bijpassende betekeniskaders.
- De gids spreekt en handelt vanuit een gedegen inzicht in de eigen culturele wortels en kan deze in relatie brengen met andere en/of ruimere contexten.
- De gids houdt rekening met verschillen in fysieke mogelijkheden en geeft iedereen de kans om op een positieve manier deel te nemen aan de rondleiding.



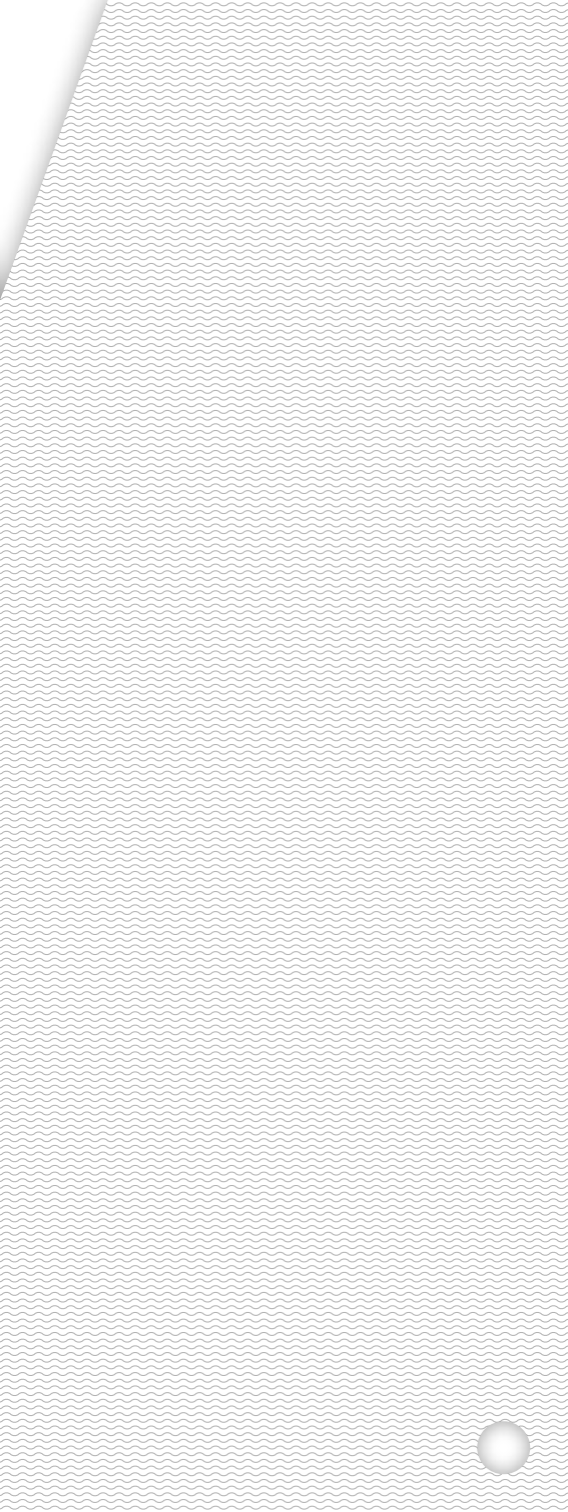


RELATIE MET ORGANISATIE

Een gids werkt niet in een vacuüm, maar voor een organisatie die de lijnen uitzet.

Bij deze competentiegroep vinden we competenties die te maken hebben met het functioneren binnen een organisatie en met collega's.





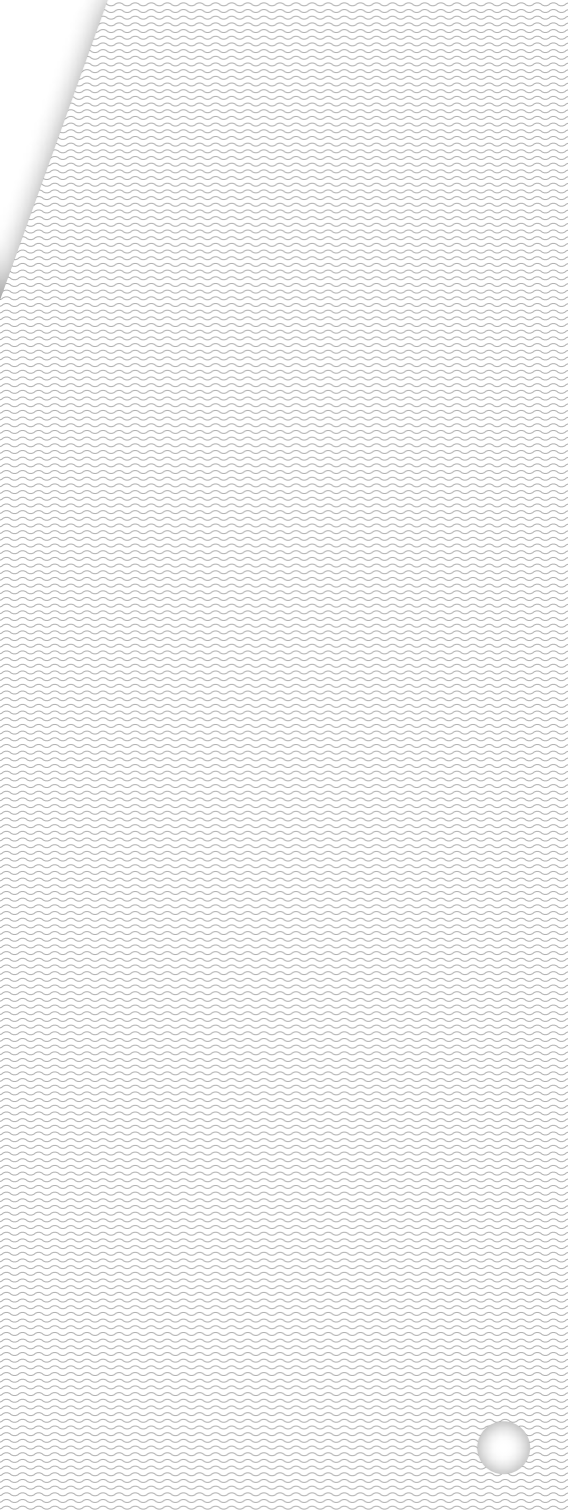
RELATIE MET ORGANISATIE: SAMENWERKEN

De mate waarin de persoon als volwaardig teamlid bijdraagt aan het gezamenlijke resultaat, ook wanneer dit niet direct een persoonlijk doel dient.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids wisselt relevante informatie tijdig uit.
- De gids heeft oogt voor zijn collega's-gidsen tijdens het rondleiden.
- De gids draagt bij tot een goede sfeer binnen de organisatie.







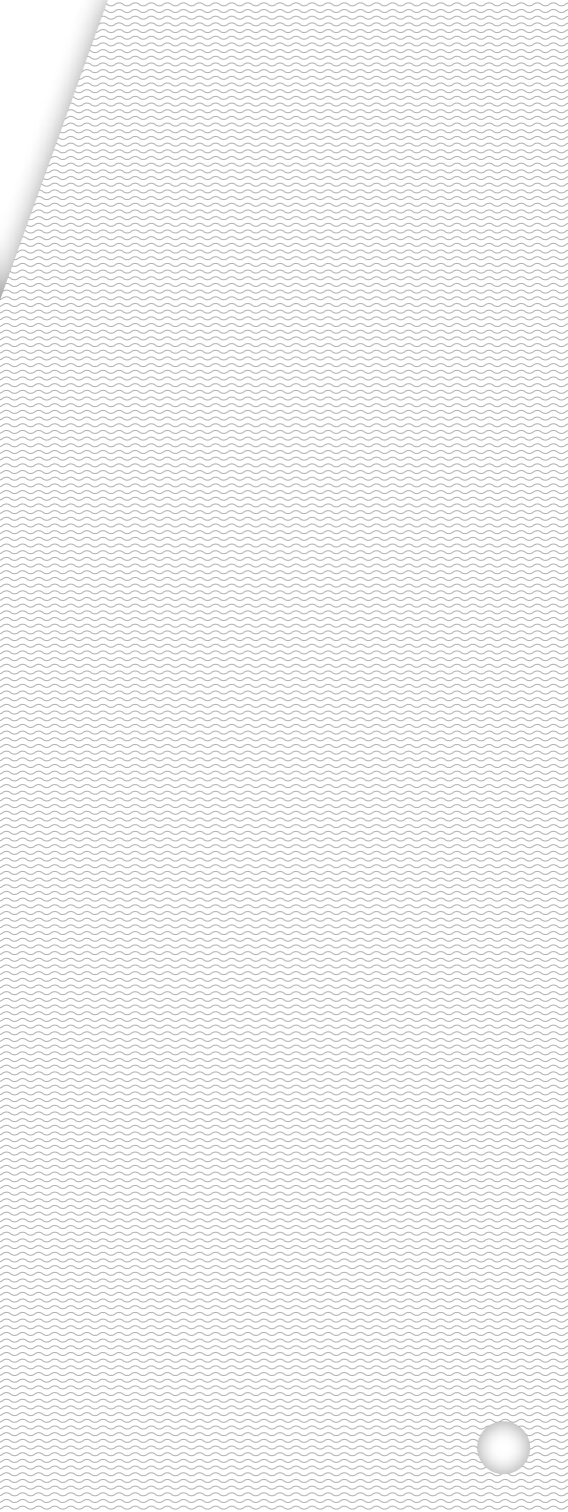
RELATIE MET **ORGANISATIE:** **LOYALITEIT**

De mate waarin de persoon zich verbonden voelt met en zijn gedrag afstemt op de doelen van de organisatie.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids vertegenwoordigt bewust de diensten, het imago en de overtuiging van de organisatie.
- De gids bespreekt problemen zoveel mogelijk binnen de organisatie.
- De gids praat over 'wij' in plaats van over 'ik'.







Vlaanderen
is toerisme

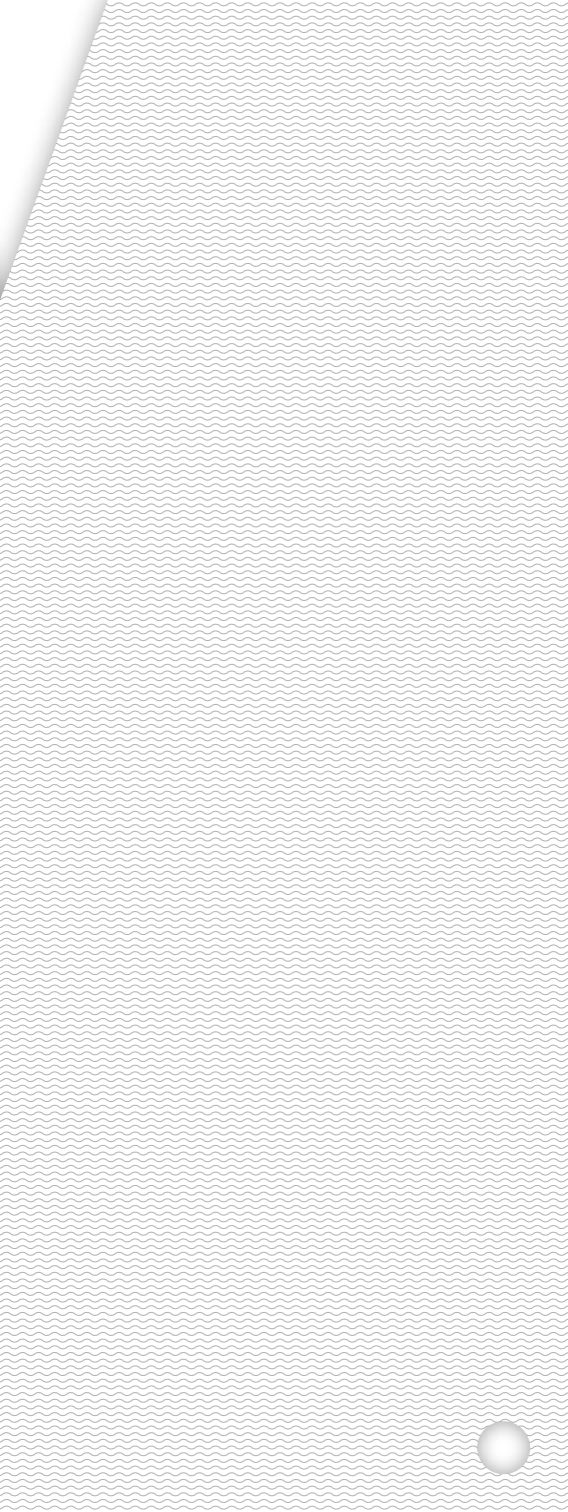
RELATIE MET ORGANISATIE: KWALITEITSBEWUSTZIJN

De mate waarin de persoon diensten en producten van hoge kwaliteit nastreeft.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids signaleert mogelijkheden om de kwaliteit te verbeteren door zaken anders te organiseren.
- De gids stelt verbeteringen voor en is in staat om anderen te motiveren om deze kwaliteit te leveren.
- De gids evalueert de rondleiding samen met de klant.







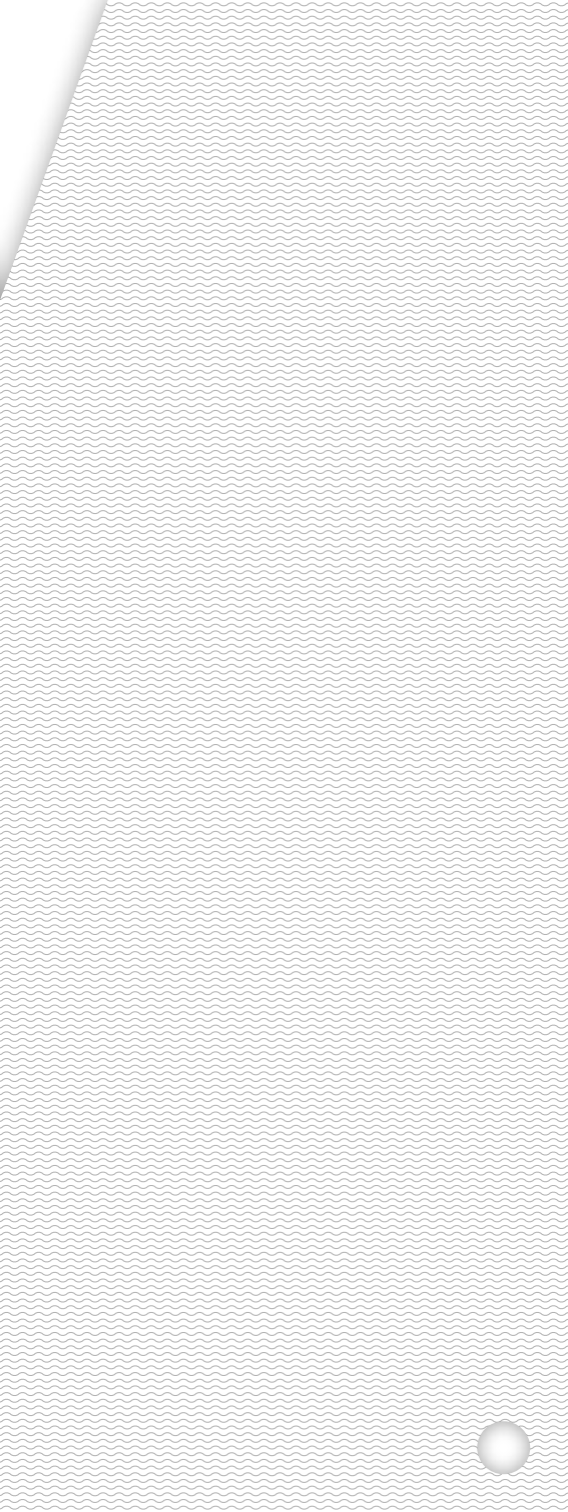
RELATIE MET ORGANISATIE: KENNISDELING

De mate waarin de persoon bereid is om zijn kennis te delen.

Gedragsvoorbeelden:

- De gids bespreekt zijn voorbereiding van een rondleiding met een collega.
- De gids wisselt nieuw materiaal uit met collega's; hij brengt actief actuele informatie aan.
- De gids volgt rondleidingen van collega's en laat ook de eigen rondleidingen volgen.





EXTRA

Ruimte om extra
competenties
toe te voegen,
of competenties
anders te
formuleren.







De mate waarin de persoon... _____

Gedragsvoorbeelden:

- De gids... _____

- De gids... _____







De mate waarin de persoon... _____

Gedragsvoorbeelden:

- De gids... _____

- De gids... _____





V.U. Peter De Wilde,
Toerisme Vlaanderen,
Grasmarkt 61, 1000 Brussel

Wettelijk Depot
D/2015/5635/56/1

Contact:

Lies Boonen,
Coördinator Kwaliteit -
Gidsenwerking,
Toerisme Vlaanderen



