



INVESTEERT IN  
JOUW TOEKOMST  
**ESF**

Meer info op [vdab.be](http://vdab.be) of bel 0800 30 700

**VDAB**  
samen sterk voor werk

**Vlaamse overheid**

**Beleidsdomein Werk en Sociale Economie**

**Agentschap:**

**Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding,  
Publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap**

**Besteknr. 2016\_80057**

**Opleiding introductie hotelmanagement en yield management**

<b>Aanbestedende overheid</b>	<b>Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)</b> Keizerslaan 11, 1000 Brussel
<b>Voorwerp van de opdracht</b>	De opdracht bestaat uit opleiding introductie hotelmanagement en yieldmanagement voor werkzoekenden met interesse in de toeristische sector
<b>Wijze van gunning</b>	Vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met bekendmaking
<b>Indienen offertes</b>	Uiterlijk op 10/6/2016 om 10 uur stipt Uitsluitend elektronisch via e-tendering ( <a href="https://eten.publicprocurement.be">https://eten.publicprocurement.be</a> )
<b>Mogelijkheid tot vraagstelling</b>	Uiterlijk op 2/6/2016
<b>Contactpersoon</b>	Regie West-Vlaanderen <a href="mailto:regiewestvlaanderen@vdab.be">regiewestvlaanderen@vdab.be</a> Besteknr. 2016_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

## Inhoudsopgave

DEEL 1 Administratieve bepalingen .....	4
1 Algemene contractvoorwaarden .....	4
2 Aanbestedende overheid .....	4
3 Voorwerp en classificatie van de opdracht .....	4
4 Duur van de opdracht/ uitvoeringstermijnen .....	5
5 Plaats van de dienstverlening en infrastructuur .....	5
6 Prijs .....	5
6.1 Prijsbepaling .....	5
6.2 Prijsonderzoek .....	5
6.3 Onderzoek abnormale prijzen .....	6
6.4 Prijsherziening .....	6
7 Betalingen .....	6
8 Wijze van gunning van de opdracht .....	8
8.1 Voorwaarden tot deelneming – selectiecriteria: zich niet in een uitsluitingspositie bevinden .....	9
8.2 Gunningscriteria .....	10
8.2.1 Gunningscriteria en hun gewicht .....	10
8.2.3 Beoordeling van de gunningscriteria .....	11
8.3 Onderhandelingen - BAFO .....	11
8.4 Toewijzing .....	12
9 Opmaak van de inschrijving .....	12
9.1 Beschrijvend deel van de offerte .....	12
9.2 Bij de offerte te voegen documenten .....	12
9.3 Vormvereisten van de offerte .....	13
10 Mogelijkheid tot vraagstelling .....	14
11 Opening offertes .....	14
12 Verbintenistermijn .....	15
Deel 2 Technische bepalingen .....	16
1 Situering en doelstelling van de opdracht .....	16
2 Doelgroep .....	16

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

3	Beschrijving van de opdracht .....	16
Deel 3 Specifieke bepalingen betreffende de uitvoering van de opdracht .....		17
1	Personeelsinzet .....	17
2	Publicitaire verplichtingen .....	17
3	Welzijn en veiligheid .....	17
3.1.1	Aanwezigheidslijsten .....	18
4	Bewaartermijnen.....	18
Deel 4: Bijlagen bij het bestek .....		19
Bijlage 1: Offerteformulier .....		20
Bijlage 2: Opleidingsprogramma opleiding introductie hotelmanagement/Yieldmanagement.....		21
Bijlage 3: Globaal opleidingsprogramma receptionist(e) in de toeristische sector .....		23
Bijlage 4a: Onderaannemingsovereenkomst .....		25
Bijlage 4b: Onderaannemingsovereenkomst.....		27
Bijlage 5: Beoordelingsdocument proefles .....		29

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

## DEEL 1 Administratieve bepalingen

### 1 Algemene contractvoorwaarden

De algemene VDAB-contractvoorwaarden bij uitbestedingen van diensten aan personen zijn van toepassing op deze opdracht. Bij afwijkende voorwaarden in het bestek of onduidelijkheden primeert het bestek op de algemene VDAB-contractvoorwaarden.

De algemene contractvoorwaarden zijn gepubliceerd op de partnerpagina van de VDAB-site:  
<http://partners.vdab.be/gedeelddocumenten.shtml>

### 2 Aanbestedende overheid

Deze opdracht wordt uitgeschreven door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid (EVA), ondernemingsnummer 0887.010.362, met maatschappelijke zetel gelegen te 1000 Brussel, Keizerslaan 11, hierna genoemd “de opdrachtgever” of “VDAB”. De opdracht wordt geformuleerd vanuit de regieopdracht van de VDAB.

Hoofd van het EVA: de Heer Fons Leroy, gedelegeerd bestuurder.

Leidend ambtenaar: Robert Declercq, provinciaal directeur arbeidsmarktbeheer West-Vlaanderen.

### 3 Voorwerp en classificatie van de opdracht

In het kader van een kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening ten aanzien van werkzoekenden wordt met middelen van de Vlaamse overheid, al dan niet aangevuld met Europese middelen, een opdracht uitgeschreven voor beroepsgerichte competentieversterking voor niet-werkende werkzoekenden (NWWZ).

Opleiding introductie hotelmanagement en yieldmanagement voor maximum 14 vergoedbare deelnemers per jaar, als onderdeel van de opleiding receptionist(e) in de toeristische sector.

Deze opdracht betreft een opdracht voor diensten in de zin van artikel 3, 4° van de Wet overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006 (hierna: ‘de wet overheidsopdrachten’).

De te verlenen diensten vallen onder categorie 24 van bijlage 2B van de wet overheidsopdrachten.

De opdracht bestaat uit:

- het aanleren van beroepstechnische competenties;
- het aanleren van attitudes en persoonlijke vaardigheden, zowel generieke als beroepsgerichte;

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

Voor een precieze omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar deel 2, 'Technische bepalingen'.

#### **4 Duur van de opdracht/ uitvoeringstermijnen**

De VDAB streeft ernaar de opdracht te laten aanvangen in oktober/ november 2016.

De opdracht heeft een initiële looptijd van 1 jaar, te rekenen vanaf de datum vermeld bij de sluiting.

De opdracht is driemaal verlengbaar voor een periode van één jaar. Bij verlenging wordt de opdrachtnemer minimaal drie maand voor het verstrijken van de lopende gunningsperiode schriftelijk op de hoogte gebracht.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van alle gestarte opleidingen, conform de opdrachtomschrijving in de technische bepalingen van dit bestek (zie deel 2 van dit bestek 'Technische bepalingen').

#### **5 Plaats van de dienstverlening en infrastructuur**

De opleiding wordt georganiseerd in West-Vlaanderen, meer bepaald in VDAB Brugge (VAC, Koning Albert I laan 1.2, 8200 Sint-Michiels), de opleidingslocatie is gelegen in de VDAB-gebouwen. VDAB stelt zijn locatie ter beschikking voor de uitvoering van deze opdracht en voorziet het nodige kantoormeubilair en kantoorbepodigheden. De opdrachtnemer houdt bij de planning rekening met de openingsuren van de VDAB-locatie. De dienstverlener staat in voor het cursusmateriaal, kopies van het cursusmateriaal voor de cursisten, een eigen laptop en usb sticks voor de lesopdracht.

#### **6 Prijs**

##### **6.1 Prijsbepaling**

De opdracht wordt uitgevoerd tegen prijs per instructie-uur. In zijn offerteformulier vermeldt de inschrijver het bedrag van prijs per instructie-uur. De aangeboden prijzen zijn exclusief BTW. De inschrijver is wel verplicht de toepasselijke aanslagvoet van de BTW te vermelden.

De richtprijs per instructie-uur voor de volledige opdracht, bedraagt 83 euro, exclusief BTW. Alle kosten die inherent zijn aan de uitvoering van deze opdracht (incl. cursusmateriaal) dienen vervat te zijn in de opgegeven prijs per instructie-uur .

##### **6.2 Prijsonderzoek**

De prijs per instructie-uur van de inschrijvers wordt onderling vergeleken, inclusief BTW (gunningscriterium G.1).

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

### 6.3 Onderzoek abnormale prijzen

Op grond van artikel 21 §3 van het KB Plaatsing zal VDAB bij een vermoeden of vaststelling van kennelijk abnormale prijzen in verhouding tot de te uit te voeren prestaties in het kader van de selectie- en gunningsprocedure een onderzoek voeren naar de regelmatigheid van de prijzen. VDAB verzoekt hiertoe per aangetekende brief de nodige schriftelijke verantwoording over de samenstelling van de prijs te verstrekken binnen een termijn van twaalf kalenderdagen, tenzij de uitnodiging een langere termijn bepaalt. De inschrijver is verplicht om op verzoek van VDAB alle nodige inlichtingen te verstrekken om het onderzoek van de prijzen van zijn offerte mogelijk te maken.

VDAB kan alle verificaties van de boekhoudkundige stukken en alle onderzoeken ter plaatse uitvoeren, om de juistheid na te gaan van de gegevens die de inschrijver in het raam van het onderzoek heeft verstrekt.

VDAB kan dit onderzoek zelf uitvoeren of laten uitvoeren door een derde.

In het gunningsverslag zal VDAB de aanleiding voor het onderzoek motiveren, alsook de daaruit voortvloeiende beslissing.

### 6.4 Prijsherziening

Jaarlijks kan VDAB, op grond van artikel 20 van het KB Plaatsing, het bedrag van de gegunde vergoeding per instructie-uur aanpassen volgens de volgende formule:

$$\text{Nieuw bedrag} = \text{bedrag} * (\text{nieuwe index} / \text{basisindex geldig bij de gunning van de opdracht})$$

Het aangewende indexcijfer is het referentiemaandloon categorie 1 op 4 jaar ervaring van loonschaal II van toepassing voor het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden.

De basisindex is deze van de maand februari 2016. De nieuwe index is in dat geval deze van de maand februari voorafgaand aan het nieuwe gunningsjaar.

De nieuwe bedragen, na prijsherziening, zijn enkel van toepassing op de nieuw gestarte opleidingen van het nieuwe gunningsjaar.

Andere prijsherzieningen zijn niet mogelijk.

## 7 Betalingen

Alle in dit bestek vermelde bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

Bij het begin van de opdracht wordt de opdrachtnemer (schriftelijk) geïnformeerd over het financieringsnummer en inkooporder.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

De opdrachtnemer stuurt maandelijks een prestatiestaat op naar de VDAB –projectopvolger.

De prestatiestaat bevat

De prestatiestaat bevat:

1. overzicht van aantal instructie-uren voor die maand;
2. overzicht gehandtekening aanwezigheidslijsten (voor verplicht te gebruiken sjablonen aanwezigheidslijsten zie: [http://partners.vdab.be/MLP/MLP\\_handleiding.shtml](http://partners.vdab.be/MLP/MLP_handleiding.shtml));
3. inkoopordernummer en financieringsnummer.

Binnen de 14 dagen ontvangt de opdrachtnemer van de VDAB:

- ofwel een schriftelijk akkoord met de prestatiestaat (gehandtekening en voorzien van datum door de VDAB);
- ofwel bemerkingen zodat aanpassingen kunnen gebeuren.

Vervolgens factureert de opdrachtnemer aan de VDAB zoals hieronder opgegeven. Hij voegt hierbij de prestatiestaat zoals goedgekeurd door de VDAB.

VDAB wenst de facturen elektronisch te ontvangen, bij voorkeur via het gemeenschappelijk digitaal platform voor alle overheden (= Mercuriusplatform). Vanaf 1 januari 2017 wordt het verzenden van alle facturen naar VDAB via dit Mercuriusplatform verplicht. Informatie over én ondersteuning voor facturen via dit Mercuriusplatform vindt u op [www.bestuurszaken.be/e-invoicing](http://www.bestuurszaken.be/e-invoicing) of via mail [e.procurement@vlaanderen.be](mailto:e.procurement@vlaanderen.be). Inschrijven voor een informatiesessie is mogelijk via <http://www.bestuurszaken.be/e-invoicing-voor-leveranciers>.

In de overgangperiode kan de opdrachtnemer nog factureren via PDF-facturen die per mail worden opgestuurd naar [clavdab@vdab.be](mailto:clavdab@vdab.be) (per factuur een aparte PDF) of via elektronische files. Deze gedateerde facturen moeten onder vermelding van de naam van het project “Besteknr. 2016\_80057” verstuurd worden naar [CLAVDAB@vdab.be](mailto:CLAVDAB@vdab.be).

Voor inlichtingen en afspraken over deze PDF-facturen en over elektronische facturatie via XML- of TXT-files kan u contact opnemen met [infocla@vdab.be](mailto:infocla@vdab.be).

Algemene vragen over facturatie kan u richten aan [infocla@vdab.be](mailto:infocla@vdab.be).

Alle andere vragen in verband met de facturatie kunnen gesteld worden aan [CLARECEPTEURS@vdab.be](mailto:CLARECEPTEURS@vdab.be)

De factuur bevat:

1. een uniek factuurnummer;
2. naam, adres en het ondernemingsnummer van de opdrachtnemer;
3. het IBAN en/of BIC waarop moet gestort worden;
4. het project “Besteknr. 2016\_80057”
5. het inkoopordernummer;

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

6. het financieringsnummer;
7. de periode waarvoor gefactureerd wordt;
8. gepresteerde aantallen en eenheidsprijzen (conform het inkooporder).

De betaling gebeurt uitsluitend in EURO, door overschrijving van de verschuldigde som op rekeningnummer van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de VDAB de betaling enkel kan verrichten na goedkeuring van de voor de opdracht geleverde prestaties.

De rechtstreekse betaling door de VDAB geschiedt binnen de 30 kalenderdagen, na ontvangst van de factuur.

De inschrijver wordt attent gemaakt op het feit dat geen voorschotten worden betaald.

Onregelmatigheden bij de facturatie waarbij de oorzaak bij de leverancier ligt moeten binnen de 14 kalenderdagen worden rechtgezet.

## **8 Wijze van gunning van de opdracht**

De opdracht wordt gegund door middel van een Vereenvoudigde Onderhandelingsprocedure met Bekendmaking.

Voor de keuze van de dienstverlener zal de VDAB volgende werkwijze hanteren :

1<sup>e</sup> fase : kandidaatstelling en indienen offerte :

In een eerste fase worden de ingediende offertes onderzocht op het vlak van de formele en materiële regelmatigheid.

Onverminderd de mogelijkheid voor de VDAB om aanvullende gegevens op te vragen, kan een onvolledige offerte of een offerte die niet aan de formeel gestelde eisen voldoet, worden geweerd.

De formeel en materieel regelmatige offertes zullen op inhoudelijk vlak worden onderzocht door een beoordelingscommissie. Dit onderzoek zal gebeuren op basis van de gunningscriteria vermeld in het bestek en heeft tot doel een shortlist samen te stellen van inschrijvers waarmede onderhandelingen zullen worden gevoerd.

Maximum drie inschrijvers zullen in de shortlist kunnen worden opgenomen.

2<sup>e</sup> fase : onderhandeling

In een tweede fase volgen de onderhandelingen. Ingevolge deze onderhandelingen kunnen de inschrijvers een BAFO ( Best And Final Offer) indienen. Na het afsluiten van de onderhandelingen zullen de BAFO's worden getoetst aan de gunningscriteria. Het toewijzen van de opdracht gebeurt op basis van de economisch meest voordelige offerte.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management



Het volgen van deze onderhandelingsprocedure houdt geen verplichting in tot het toewijzen van de opdracht. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de opdracht niet of gedeeltelijk toe te wijzen.

### **8.1 Selectiecriteria: zich niet in een uitsluitingspositie bevinden**

Indien beroep gedaan wordt op co-aanneming, dienen de co-aannemers elk afzonderlijk te voldoen aan de voorwaarden tot deelneming en de selectiecriteria.

De inschrijver toont voorafgaand aan de inzet van een onderaannemer aan dat deze voldoet aan de voorwaarden tot deelneming en de selectiecriteria, die relevant zijn in functie van het deel van de opdracht dat de onderaannemer zal uitvoeren.

De inschrijver mag zich niet in een toestand van uitsluiting bevinden zoals bepaald in artikel 61 van het KB Plaatsing. Door in te schrijven op deze opdracht legt de inschrijver een verklaring op erewoord af dat hij zich niet in deze toestand van uitsluiting bevindt. VDAB zal de juistheid van deze impliciete verklaring op erewoord onderzoeken in hoofde van de inschrijver wiens offerte het beste gerangschikt is alvorens de gunningsbeslissing te nemen. In dit geval zal ze de betrokken inschrijver via de snelste middelen en binnen de door haar bepaalde termijn verzoeken om de inlichtingen of documenten te verstrekken die het mogelijk maken de persoonlijke situatie van de inschrijver te controleren. VDAB zal zelf de inlichtingen of documenten aanvragen die zij met behulp van elektronische middelen gratis kan verkrijgen bij de diensten die er de beheerder van zijn.

Overeenkomstig artikel 61 KB Plaatsing heeft VDAB, in elke fase van de gunningsprocedure, de mogelijkheid om de inschrijver uit te sluiten die bij wijze van een in kracht van gewijsde gegane strafrechtelijke uitspraak veroordeeld werd voor een misdrijf dat zijn professionele integriteit aantast.

De niet-naleving van strafrechtelijk sanctioneerbare milieu- en sociale wetgeving kan worden geacht een misdrijf te zijn dat de professionele integriteit aantast. Van zodra deze wordt vastgelegd in een in kracht van gewijsde gegaan vonnis of arrest kan deze worden aangewend als uitsluitingsgrond, ongeacht de stand van de procedure. Onder sociale wetgeving wordt onder meer verstaan:

- het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid, de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, de wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden en de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen;
- de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, meer bepaald hoofdstuk Vbis (Bijzondere bepalingen betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk).

## 8.2 Gunningscriteria

De formeel en materieel regelmatige offertes zullen op inhoudelijk vlak worden onderzocht op basis van de hiernavolgende criteria.

### 8.2.1 Gunningscriteria en hun gewicht

De volgende gunningscriteria zullen volgens bijgevoegde schaal worden gehanteerd:

	<b>Criterium</b>	<b>Weging</b>
G.1	<b>Prijs (bedrag van de vergoeding per gestarte opleiding)</b>	<b>30</b>
G.2	<b>Methodiek</b>	<b>70</b>
G.2.1	<b>Didactische aanpak en afstemming van didactische aanpak op de doelgroep.</b> <i>Omschrijf welke didactische aanpak u hanteert om het lesplan uit te voeren en omschrijf hierbij hoe u deze aanpak afstemt op de doelgroep.</i>	10
G.2.2	<b>Technische bekwaamheid.</b> <i>Toon aan dat de lesgever die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht, beschikt over de nodige technische bekwaamheid; persoonsgebonden competenties; didactische vaardigheden; relevante beroepservaringen. Voeg hiertoe het cv van de lesgever als bijlage bij het offerteformulier.</i>	10
G.2.3	<b>Coachende aanpak</b> <i>Omschrijf hoe u de cursisten tijdens de opleiding coacht mbt niet-technische competenties (stressbestendig zijn, integer zijn, samenwerken, flexibel zijn,...)</i>	10
G.2.4	<b>Aanpak evaluatie van de cursist.</b> <i>Omschrijf hoe u de cursisten zal evalueren (tussentijdse evaluatie en eindevaluatie)</i>	10
G.2.5	<b>Proefles</b>	30

### 8.2.3 **Beoordeling van de gunningscriteria**

De punten per subcriterium van de gunningscriteria worden toegekend op basis van de vermeldingen in de offerte met betrekking tot de inhoud, aantoonbaarheid en relevantie ten opzichte van de doelstelling van het project en de onderlinge vergelijking van de beschrijvingen van de verschillende inschrijvers.

Offertes die onvoldoende informatie bevatten om deze criteria te beoordelen of waarvan de beschrijving onvoldoende beantwoordt aan de bepalingen van het bestek kunnen als onregelmatig beschouwd worden.

De rangschikking wordt opgemaakt door de punten voor het criterium G.1 “Prijs” en G.2 “Methodiek” samen te tellen.

#### Criterium G.1 “Prijs”

Voor de toekenning van de punten voor het criterium G.1 “Prijs” worden de offertes van de inschrijvers onderling vergeleken, inclusief BTW.

VDAB zal bij de beoordeling van de prijs enkel de opgegeven prijs per instructie-uur vergelijken.

#### Criterium G.2 “Methodiek”

De subcriteria worden beoordeeld op basis van de elementen die de inschrijver aanreikt als antwoord op de vragen in het offerteformulier. Deze elementen worden gewaardeerd als zeer goed, goed, voldoende of beperkt.

Vragen die onvoldoende of niet beantwoord worden, krijgen een waardering nihil en leiden tot een 0-score (relatieve onregelmatigheid) of een mogelijke uitsluiting (substantiële onregelmatigheid).

### **8.3 Onderhandelingen - BAFO**

VDAB kan het aantal offertes waarover onderhandeld wordt, beperken op basis van de beoordeling van de initieel ingediende offertes, of de verbeterde offertes in de daarop volgende fases van de onderhandelingen. Op basis van de besprekingen tijdens de onderhandelingen dienen de inschrijvers een ‘Best and final offer’ (BAFO) in. Deze BAFO’s worden opnieuw getoetst aan de gunningscriteria, waarna de rangschikking wordt gemaakt door de punten voor de criteria G.1 “Prijs” en G.2 “Methodiek” samen te tellen.

#### **Met betrekking tot de proefles ( tijdens de onderhandelingen) :**

De proefles met aansluitend de onderhandelingen zullen doorgaan tweede helft van juni 2016 bij VDAB Brugge (VAC, Koning Albert I laan 1.2, 8200 Sint-Michiels). U ontvangt hiertoe een concrete afspraak na indiening van de offerte.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

De proefles duurt twintig minuten. Het niveau van de (proef)cursisten is hoger secundair onderwijs. Het onderwerp is "Het Vlaams Logiedecreet". De les is voorzien van een duidelijke situering, lesonderwerp, doelstelling en evaluatie. Er is een laptop, whiteboard en beamer aanwezig.

Bijlage 4 van het bestek bevat het beoordelingsdocument dat de VDAB hanteert bij de beoordeling van de proefles. De proefles krijgt een globale waardering als zeer goed, goed, voldoende of beperkt.

#### **8.4 Toewijzing**

De opdracht wordt gegund volgens de rangschikking van de BAFO's. Inschrijvers die na onderhandelingen voor het subcriterium G.2. minder dan 60% van de maximumscore op dat criterium halen, worden niet in de rangschikking opgenomen. De inschrijver met de economische meest voordelige regelmatige BAFO, dit wil zeggen degene die het best scoort op basis van de vermelde gunningscriteria, zal voor deze opdracht als opdrachtnemer worden aangeduid.

### **9 Opmaak van de inschrijving**

#### **9.1 Beschrijvend deel van de offerte**

De volledige identificatie van de inschrijver en de beschrijving van de offerte dienen te gebeuren aan de hand van het offerteformulier dat als aparte bijlage van dit bestek in e-tendering is opgenomen, aangevuld met de verplichte bijlagen.

Bijlage 2 van het bestek bevat het opleidingsprogramma opleiding introductie hotelmanagement en yieldmanagement met een beschrijving van de lesinhoud. Volgorde en dagindeling van dit opleidingsprogramma is enkel richtinggevend en mag worden gewijzigd.

#### **9.2 Bij de offerte te voegen documenten**

De beoordeling van de offerte gebeurt op basis van de informatie die in het offerteformulier en de verplichte bijlagen is beschreven, eventueel aangevuld met een BAFO. Andere bijlagen worden niet in rekening gebracht bij de beoordeling van de offerte. Alle informatie die de inschrijver nodig acht om zijn inschrijving te verduidelijken, dient verwerkt te worden in het beschrijvend deel van het offerteformulier op de daartoe aangewezen plaats.

**Bijlage 1**: Een ingevulde onderaannemingsovereenkomst in geval dat de inschrijver in het kader van zijn selectie beroep doet op onderaannemers (bijlage 4a van het bestek bevat een model) en/of in het geval dat de inschrijver reeds bij het indienen van een offerte aangeeft beroep te zullen doen op onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht (bijlage 4b van het bestek bevat een model). Zie ook punt 2.4.2. van de algemene VDAB-contractvoorwaarden.

**Bijlage 2**: De statuten of een ander document waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de offerte en de verplichte bijlagen bevoegd of gemachtigd zijn om zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

Om de bevoegdheid of machtiging van de ondertekenaars aan te tonen voegt de inschrijver (inclusief voor elke co-aannemer en onderaannemer) de nodige documenten toe ter staving. De bewijsvoering bestaat uit:

- Een kort verslag of schema van de chronologische stappen in de bewijsvoering
- Documenten ter staving. Dit kunnen o.a. zijn:
  - Uittreksels uit het Belgisch Staatsblad;
  - Ondertekende en gedagtekende verslagen;
  - Een volmacht. Voor de volmacht aanvaardt VDAB een ingescand ondertekend en gedateerd document waarvan het origineel beschikbaar wordt gehouden en op elk ogenblik kan opgevraagd worden door VDAB.

Voor de volmachten geldt dat er ook een bewijsvoering wordt aangereikt voor de volmachtgevers. In de aangereikte documenten markeert de inschrijver de passages die relevant zijn voor de bewijsvoering en voegt hij een volgnummer toe, dat refereert naar het verslag of het schema van de bewijsvoering.

**Bijlage 3:** de bewijsstukken(curriculum vitae) ter staving van de deskundigheid van het ingezette personeel.

### 9.3 Vormvereisten van de offerte

De offerte wordt enkel ingediend door gebruik van het officiële offerteformulier, dat als aparte bijlage van dit bestek in e-tendering is opgenomen, en conform de bepalingen van het bestek.

Het offerteformulier alsook de eventuele bijlagen dienen in het Nederlands opgemaakt te worden. Van documenten die enkel in een andere taal beschikbaar zijn, kan VDAB een beëdigde vertaling eisen.

De offertes en de verplichte bijlagen moeten elektronisch ingediend worden via E-tendering (<https://eten.publicprocurement.be/>) in afzonderlijke files in Pdf-formaat. Elke co-aannemer moet de offerte elektronisch ondertekenen via e-tendering.

Gelieve nauwgezet de gevraagde naamgeving te gebruiken, zoals hieronder vermeld:

- 2016\_80057\_naam\_penhouder\_offerteformulier
- 2016\_80057\_naam\_penhouder\_bijlage1\_ onderaannemingsovereenkomst

De voorgestelde nummering van het offerteformulier dient gevolgd te worden. Er wordt een inhoudsopgave in opgenomen en een duidelijke en doorlopende paginanummering die alle documenten van de offerte en bijlagen beslaat.

Onderaan elke bladzijde wordt centraal de **naam van de inschrijver** en het **besteknummer** vermeld en rechts de **paginanummering** ten opzichte van het totaal aantal pagina's (vb. 1/36).

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

Het voorstellen van afzonderlijke offertes met vrije varianten is verboden.

Alle prijzen worden zowel in cijfers als voluit geschreven in euro en worden zowel inclusief als exclusief BTW opgegeven, met aparte vermelding van de BTW-aanslagvoet.

Doorhaling, overschrijvingen, aanvullingen of wijzigingen, zowel in de offerte als in de bijlagen, die de essentiële voorwaarden van de opdracht zoals prijzen, termijnen, technische specificaties kunnen beïnvloeden, moeten door de inschrijver(s) of zijn (hun) gemachtigde ondertekend worden.

VDAB kan een offerte onregelmatig verklaren indien het inschrijvingsformulier niet behoorlijk is ingevuld en ondertekend of indien één van de verplichte bijlagen ontbreekt.

## 10 Mogelijkheid tot vraagstelling

De inschrijver heeft de mogelijkheid om bijkomende vragen te stellen over de procedure. Mogelijk zijn een aantal vragen reeds beantwoord in de “Leidraad bij het indienen van de offertes” die u kan terugvinden op de website <http://partners.vdab.be/leidraadoffertes>

De vragen dienen gesteld te worden via het e-mailadres [regiewestvlaanderen@vdab.be](mailto:regiewestvlaanderen@vdab.be). Gelieve per vraag aan te geven over welk bestekonderdeel er verduidelijking gewenst is door uw vraag te beginnen met het titelnummer en de titel van het betreffende bestekonderdeel, en de pagina van het bestek.

Om VDAB de mogelijkheid te geven de nodige specialisten te raadplegen is het noodzakelijk dat de vragen **uiterlijk zie pagina 1** toekomen per mail. VDAB tracht deze vragen steeds binnen de week te beantwoorden.

VDAB beslist vrij om al dan niet te antwoorden op de overgemaakte vragen. Indien VDAB dit wenselijk of nodig acht, kan aan de betrokken inschrijver gevraagd worden om nadere toelichting te verstrekken bij de vragen.

De uiteindelijke vragen en antwoorden worden gecommuniceerd via e-Tendering en mail en maken integraal deel uit van het bestek.

## 11 Opening offertes

De inschrijving kan enkel elektronisch worden ingediend via e-tendering (<https://eten.publicprocurement.be>).

Inschrijvingen die niet via e-tendering zijn ingediend worden NIET aanvaard.

Meer informatie kan bekomen worden op <http://www.bestuurszaken.be/e-procurement-voor-bedrijven> of op <http://www.publicprocurement.be>.

De elektronische opening van de offertes is voorzien op zie pagina 1.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

## 12 **Verbintenistermijn**

De inschrijver blijft verbonden door zijn inschrijving gedurende een termijn van 90 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum van ontvangst van de offertes.

## **Deel 2 Technische bepalingen**

### **1 Situering en doelstelling van de opdracht**

Op basis van de gegevens van de regionale arbeidsmarkt is vastgesteld dat er een aanbod wenselijk is voor bijkomende beroepsgerichte competentieversterking.

Deze opdracht is complementair aan het reguliere aanbod en in overeenstemming met de lokale noden.

### **2 Doelgroep**

De opdracht richt zich prioritair naar niet werkende werkzoekenden die gemotiveerd zijn en interesse hebben om in de toeristische sector te werken.

De cursisten beschikken over een diploma hoger secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring en hebben een goede basiskennis talen (Nederlands/Frans/Engels/Duits).

De opleiding wordt aangeboden aan maximum 14 vergoedbare deelnemers op jaarbasis.

### **3 Beschrijving van de opdracht**

De richtduurtijd van de opleiding bedraagt 35 uren.

Het opleidingsprogramma bevat een aanbod om minstens de competenties en vaardigheden, vermeld in het opleidingsprogramma (zie bijlage 2), te verwerven. Dit aanbod is afgestemd op het individuele opleidingsplan van elke deelnemer en aangepast aan de doelgroep.

Het opleidingsprogramma dient te worden afgestemd op de noden en mogelijkheden van de deelnemer.

Tijdens de opleiding coacht de opdrachtnemer de werkzoekende op zowel algemene als beroepsspecifieke attitudes. De opdrachtnemer staat in voor de nodige ondersteuning en begeleiding van de deelnemer om de randvoorwaarden, die belemmerend werken voor de toetreding tot de arbeidsmarkt, te remediëren.

De opdrachtnemer zorgt daarom voor een goede opvolging en remediëring op maat van de werkzoekende en betreft hierbij tijdig de klantenconsulent van VDAB bij eventuele problemen. Indien een deelnemer, ondanks deze maatregelen, geen positieve medewerking verleent aan zijn opleidingstraject, zal de opdrachtnemer dit melden aan de klantenconsulent van VDAB en de feiten documenteren, zodat VDAB gepaste maatregelen kan nemen.



## Deel 3 Specifieke bepalingen betreffende de uitvoering van de opdracht

### 1 Personeelsinzet

De medewerkers die instaan voor de opleiding moeten minstens 2 jaar ervaring hebben als opleider in het aan te leren beroep.

VDAB kan afwijkingen toestaan op bovenvermelde voorwaarden na een gemotiveerde vraag van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer dient voor de effectieve inzet van een medewerker aan te tonen dat de medewerker voldoet aan deze minimumvereisten. Prestaties geleverd door een medewerker die niet voldoet aan de minimumvereisten, zijn niet vergoedbaar.

De vervanging van één van de opgegeven medewerkers kan enkel gebeuren mits voorafgaandelijk akkoord van VDAB.

### 2 Publicitaire verplichtingen

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe over deze opdracht geen publiciteit te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VDAB. Hij mag evenwel de opdracht vermelden als referentie.

De opdrachtnemer moet in alle communicatie, informatiedragers en documenten zoals onder meer publiciteit, brieven, website, cursusmateriaal, folders, getuigschriften en eventuele certificaten vermelden dat de acties georganiseerd worden met middelen van Vlaanderen, VDAB en Europa. Hiertoe volstaat het de logo's van VDAB, Vlaanderen en de ESF-colofon of de ESF-banner op te nemen. VDAB zal deze logo's elektronisch ter beschikking stellen van de opdrachtnemer.

Op alle locaties waar acties in uitvoering van de opdracht doorgaan, hangt er duidelijk zichtbaar een ESF-affiche, voorgeschreven door het ESF-Agentschap Vlaanderen. VDAB zal de nodige ESF-affiches ter beschikking stellen van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer brengt eveneens de deelnemers op de hoogte van deze steun.

Bij elk contact met de pers naar aanleiding van deze opdracht moet de steun van de Vlaamse Overheid, VDAB en het ESF vermeld worden.

### 3 Welzijn en veiligheid

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de vigerende 'welzijns- en veiligheidsregelgeving' na te leven, meer bepaald de Welzijnswet, inclusief de regelgeving inzake 'werken met derden', de Codex welzijn, het ARAB en het AREI.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

### 3.1.1 **Aanwezigheidslijsten**

De prestaties zijn aan te tonen door gehandtekende aanwezigheidslijsten. De opdrachtnemer gebruikt hiervoor verplicht de lijsten van VDAB.

De deelnemers handtekenen de lijst per dagdeel en de instructeur tekent voor akkoord per dagdeel.

De opdrachtnemer bewaart tevens alle bewijsstukken van afwezigheden (vb. doktersbriefjes)

## **4 Bewaartermijnen**

Bij elk ESF-project horen de nodige bewijsstukken zoals facturen e.a. Sinds 22 november 2013 is het verplicht om alle bewijsstukken van je ESF-project op te laden in de ESF-archiefruimte.

Onverminderd de voorschriften voor staatssteun zorgt men ervoor dat alle ondersteunende documenten betreffende ESF gesteunde uitgaven over concrete acties gedurende drie jaar op verzoek aan de Commissie en de Europese Rekenkamer ter beschikking worden gesteld, vanaf 31 december na de indiening van de rekeningen waarin de uitgaven voor de concrete actie zijn opgenomen.

## Deel 4: Bijlagen bij het bestek

### Inhoudsopgave

1. Offerteformulier
2. Opleidingsprogramma opleiding introductie hotelmanagement/Yieldmanagement
3. Globaal opleidingsprogramma receptionist(e) in de toeristische sector
4. Onderaannemingsovereenkomst
5. Beoordelingsdocument proefles

## **Bijlage 1: Offerteformulier**

Zie aparte bijlage in e-tendering

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

## **Bijlage 2: Opleidingsprogramma opleiding introductie hotelmanagement/Yieldmanagement**

### Dag 1 (7 u)

- Korte introductie in de geschiedenis van het hotelwezen
- Het Vlaamse logiesdecreet + werking. Wat is toerisme Vlaanderen. Wat zijn andere logiesverstrekende bedrijven naast hotels: BB-vakantieparken-vakantiewoning-....
- Wat is een organigram: waar vinden we de receptionisten
- Onderverdeling en taken van het Front Office departement
- Verschillende departementen binnen het hotel: verschilpunten tussen kleine en grote hotels
- Relaties van de receptionist met de andere departementen binnen het hotel
- Relaties van de receptionist met externen
- Reserveringsdienst: hoe/wat, reserveringssystemen
- Van C/I tot C/O en dienst na verblijf: avond voor C/I, aankomstdag, verblijf en vertrekdag
- Vakjargon: algemeen overlopen
- Soorten hotels: van 1 \* tot 5\*, van corporate tot leisure
- Introductie nieuwe medewerker/stagiair

### Dag 2 (7 u)

- Telefooncentrale: switchboard-werking-communicatie
- Werking van kassa's: horeca-systemen-wetgeving-doel
- Organisatie van de kamerafdeling binnen een hotel
- Mystery-shopper: hoe omgaan-wat-evaluatie
- Begrippen/functies: guest relations manager, revenue manager, rooms division manager
- Sales & Marketing: ook dit is de taak van een receptionist
- Conciërge: taken-doel-profiel-gevaren en valkuilen
- Daily report: ontleding van dit rapport
- Enkele belangrijke cijfers voor de receptie
- Vakjargon: grondiger bespreken en oprispen
- Type van gasten (klanten): hoe omgaan met klachten, complimenten, fooien,...
- Nachtwerk

### Dag 3 (7 u)

- Yield management: -wat en ontstaan
- werking in 3 verschillende type hotels
- marketmix: opbouw en inhoud
- websites: PPC-SEO
- invloed van Bongo, Flair,....
- E-marketing

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

-bookingsites  
-bookingtools en systemen  
-reviews op het internet  
-affiliaties  
-Yield management buiten FO

-.....

- Hoe een hotelkamer zo rendabel mogelijk verkopen
- Werking van het C&E departement mbt de receptie en de kamers
- Opbouw van een event (seminarie, cocktail/diner, tentoonstelling,...)
- Invloed F&B en FO
- Managers on duty
- Veiligheid: hoe omgaan met brand, bommelding, terroristen,....
- Hotels & milieu
- Promotiemogelijkheden

Dag 4 en 5 (14 u)

- Rollenspel: situaties aan de receptie
- Rollenspel: klachtenbehandeling
- Nieuwe trends in de horeca (front office): oa via bron Guidea
- Regels van de etiquette
- Kenmerken van de gast per nationaliteit
- Werking van de toeristische sector:
  - touroperators
  - reisbureaus
  - allotments
  - -reserveringen
- Reserveringssystemen
- Invloed van Tripadvisor-Expedia-Booking.com-....
- Persoonlijkheid-hygiëne-uniform
- Toekomstvisie hotels (receptionisten): West-Vlaanderen
- Organisatie: hoteltoerisme
- Omgaan met oversten en collega's
- Belang van de receptie in alle types van hotels
- .....

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

## **Bijlage 3: Globaal opleidingsprogramma receptionist(e) in de toeristische sector**

16 weken les – 1 week meeloopstage – 4 weken stage

### **Frans**

3 blokken per week

- telefoontechnieken, telefonische reservatie
- e-mail
- gerichte communicatie: klanten ontvangen, inlichtingen verstrekken over het hotel en de omgeving, de weg wijzen, klachtenbehandeling

### **Engels**

3 blokken per week

- telefoontechnieken
- E-mail
- onthaal en gastvrijheid
- klachtenbehandeling
- specifieke woordenschat (toerisme, hotel, formulieren, financiële verrichtingen...)

### **Duits**

+/- 3 blokken per week

Programma-inhoud:

1. Ankunft der Gäste
2. Zimmer und Frühstück
3. Korrespondenz und Telefondienst
4. Hotelservice
5. Hinweise, Auskünfte und Mitteilungen
6. Angebote im Hotel
7. Angebote am Urlaubsort
8. Abreise der Gäste

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

### **Communicatie en commerciële communicatie**

+/- 3 blokken per week

Communicatie:

- onthaal
- telefoneren
- boodschappen noteren en afspraken maken

Commerciële communicatie:

- klantentypologieën
- hoe omgaan met verschillende types klanten
- klachtenbehandeling
- commercieel denken en handelen (hoe gebruik maken van opportuniteiten om nog iets bij te verkopen)
- klantvriendelijk communiceren
- probleemoplossend denken en communiceren

### **PC**

4 blokken per week

- Windows/Word 5 dagen (alinea-opmaak, pagina-opmaak, tabellen, mail-merge)
- Excel 4 dagen + organisatie: planning maken
- Powerpoint 1 dag
- Internet/email/outlook 1 dag
- Websites onderhouden: 1 dag

### **SOVT/SOLLICITATIETRAINING**

1 blok / week, in het begin sovt, naar einde opleiding toe solliciteren.

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management



## Bijlage 4a: Onderaannemingsovereenkomst

**Betreft** : de samenwerking met een onderaannemer in functie van de selectie

**De onderaannemer,**

Naam of handelsnaam:

Rechtsvorm:

Ondernemingsnummer:

**vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),**

Naam :                      Voornaam:

Geboortedatum:

e-mailadres:              ..... Telefoonnummer:

Bevoegd de onderaannemer juridisch te binden in de hoedanigheid van  
<functie binnen de organisatie>

**Verbindt er zich toe om voor deze opdracht zijn middelen die voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn, zoals weergegeven in het offerteformulier, ter beschikking te stellen aan volgende inschrijver:**

<naam penhouder >  
<of co-aannemer>

met ondernemingsnummer:

**De onderaannemer verbindt zich daarbij uitdrukkelijk om de VDAB-opdracht naam opdracht uit te voeren volgens**

- de bepalingen van het bestek m.b.t. de uitvoering van de opdracht (deel 2 en deel 3 van het bestek)
- en de engagementen m.b.t. de uitvoering van de opdracht in de offerte van de opdrachtnemer *naam opdrachtnemer*,

**De onderaannemer staat gedurende de looptijd van de opdracht garant voor de deskundigheid die vereist is.**

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

**De opdrachtnemer en de onderaannemer verklaren dat de onderaannemer zal werken onder zijn eigen mandaten, meer specifiek:**

- Een mandaat kosteloze competentieontwikkeling
- Een mandaat kosteloze arbeidsbemiddeling of
- voldoet aan de voorwaarden voor een bureau voor private arbeidsbemiddeling.

Opgemaakt te ..... (*plaats*), op .....(*datum*),

In drie exemplaren (waarvan één bestemd voor VDAB),

Voor de ONDERAANNEMER<sup>1</sup>

Naam, voornaam en handtekening

Voor de INSCHRIJVER

Naam, voornaam en handtekening

---

<sup>1</sup> De inschrijver voegt de nodige bewijsstukken toe waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de onderaannemingsovereenkomst bevoegd zijn zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen.

## Bijlage 4b: Onderaannemingsovereenkomst

**Betreft** : de samenwerking met een onderaannemer in functie van de uitvoering van volgende opdracht:

**De onderaannemer,**

Naam of handelsnaam:

Rechtsvorm:

Ondernemingsnummer:

**vertegenwoordigd door de ondergetekende(n),**

Naam :                      Voornaam:

Geboortedatum:

e-mailadres:              Telefoonnummer:

Bevoegd de onderaannemer juridisch te binden in de hoedanigheid van  
*functie binnen organisatie*

**verbindt zich ertoe ten aanzien van de opdrachtnemer,**

Naam of handelsnaam: *naam penhouder of co-aannemer*

met ondernemingsnummer:

**om de VDAB-opdracht *naam opdracht* uit te voeren volgens:**

- de bepalingen van het bestek m.b.t. de uitvoering van de opdracht (deel 2 en deel 3 van het bestek)
- en de engagementen m.b.t. de uitvoering van de opdracht in de offerte van de opdrachtnemer *naam opdrachtnemer*,

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management

**De opdrachtnemer en de onderaannemer verklaren dat de onderaannemer**

Zal werken onder zijn eigen mandaten, meer specifiek:

Een mandaat kosteloze competentieontwikkeling (MKCO)

Een mandaat kosteloze arbeidsbemiddeling (MKAB) of

voldoet aan de voorwaarden voor een bureau voor private arbeidsbemiddeling

OF

De onderaannemer zal werken onder het mandaat van de inschrijver.

De inschrijver zal er in dat geval op toezien dat de onderaannemer in de uitvoering steeds voldoet aan de voorwaarden die relevant zijn voor de uitvoering van het mandaat en zich houdt aan de daaraan verbonden gedragscode. Overtredingen van de onderaannemer zullen voor de gevolgen ten aanzien van het mandaat, worden beschouwd als overtreding van de inschrijver.

Opgemaakt te *plaats*, op *datum*,

In drie exemplaren (waarvan één bestemd voor VDAB),

Voor de ONDERAANNEMER<sup>2</sup>

Naam, voornaam en handtekening

Voor de INSCHRIJVER

Naam, voornaam en handtekening

---

<sup>2</sup> De inschrijver voegt de nodige bewijsstukken toe waaruit blijkt dat de ondertekenaars van de onderaannemingsovereenkomst bevoegd zijn zich contractueel te verbinden voor deze opdracht in naam van de organisatie die zij vertegenwoordigen.

## Bijlage 5: Beoordelingsdocument proefles

**Naam kandidaat:**

**Datum:**

De beoordeling gebeurt aan de hand van onderstaande indicatoren

<b>Competentie: begeleiden van leren</b>	<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>5</b>	<b>7,5</b>	<b>10</b>
<b>Didactische vaardigheid</b>					
Structureert de uitleg: deelt op in onderdelen, onderscheidt hoofd- en bijzaken					
Houdt rekening met beginniveau van cursisten, stemt uitleg en taalgebruik op hen af					
Nodigt cursisten uit tot het stellen van vragen en het maken van opmerkingen					
Heeft aandacht voor de terugkoppeling: checkt of alles duidelijk is					
Heeft aandacht voor interactie met cursisten, let op hun reacties en gaat erop in					
Verheldert een uitleg met een passend voorbeeld					
Antwoordt doelgericht en beknopt op vragen, geeft de essentie van de zaak weer					
Gebruikt visuele ondersteuning					
Zet de kern van de zaak, de leerpunten op bord, flip-over of slides					
Houdt zich aan de inhoud van het onderwerp van de les					
Stelt voorbeeldgedrag naar de cursisten toe					
<b>Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid</b>					
Is goed verstaanbaar, spreekt duidelijk en niet te snel					
Heeft oogcontact, kijkt cursisten aan tijdens de les, demonstratie,...					
Ondersteunt de boodschap met aangepast non-verbaal gedrag (mimiek, actief,...)					
Houdt de aandacht van de toehoorders vast door de wijze van presenteren					

**Opmerkingen, observaties**

**Eindbeoordeling voor de competentie "begeleiden van leren"**

Besteknr. 2016\_80057

Opleiding introductie hotelmanagement en yield management