

KANTOOR TWEEDE GRAAD BSO

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VVKSO – BRUSSEL D/2013/7841/003

Vervangt D/2000/0279/065A en D/2003/0279/078 vanaf 1 september 2013



Vlaams Verbond van het Katholiek Secundair Onderwijs
Guimardstraat 1, 1040 Brussel

Inhoud

Inleiding en situering van het leerplan	3
1 Studierichtingsprofiel	4
1.1 Kantoor bso	4
1.2 Vorming vertrekkend vanuit een christelijk mensbeeld	5
2 Beginsituatie en instroom van leerlingen	6
3 Logisch studietraject	7
4 Opbouw en samenhang	9
4.2 Samenhang tweede graad Kantoor bso – derde graad Kantoor bso	10
4.3 Samenhang tweede graad Kantoor bso – derde graad Verkoop bso	11
4.4 Opbouw 2de graad – 3de graad	12
5 Samenwerking met de algemene vorming	17
5.1 Communiceren in het Nederlands	17
5.2 Communiceren in het Frans en in het Engels	17
6 Mogelijkheden van werkplekleren in de studierichting Kantoor bso	18
7 Mogelijke verdeling lestijden	19
8 Leerplandoelstellingen tweede graad	20
8.1 ICT-integratie	20
8.2 Leerplandoelstellingen Administratie en Retail	22
9 Minimale materiële vereisten	53
10 Rekeningenstelsel: leidraad voor de administratief medewerker	54
11 Bibliografie	57
11.1 Administratief medewerker	57
11.2 Retailmedewerker	57

Inleiding en situering van het leerplan

Dit leerplan is een grondige herwerking van het leerplan 2de graad Kantoor bso.

De rechtstreekse aanleiding tot de herwerking van het leerplan Kantoor bso is de kwantitatieve en kwalitatieve evolutie op de arbeidsmarkt. De tertiaire sector kampt met een aantal structurele knelpunten die verschillende oorzaken kennen. Voor beroepen in de financiële en administratieve sector gelden hogere kwalificatievereisten dan vroeger. Voor boekhoudkundige taken wordt meer en meer gerekruteerd op bachelor-niveau, terwijl voor een algemene bediende en bediende onthaal er nog steeds gerekruteerd wordt op niveau secundair onderwijs.

Anderzijds bieden de retail, de logistieke sector en de sector van de contactcenters heel wat kansen op tewerkstelling met een reële kans om op te klimmen op de werkvloer.

Het is belangrijk om de leerlingen van de tweede graad Kantoor bso kennis te laten maken met dit brede spectrum aan tewerkstellingsmogelijkheden. Dit kan het best door de leerlingen in Kantoor bso een bredere basisvorming aan te bieden. Om dit te realiseren zijn de leerplanmakers op zoek gegaan naar de gemeenschappelijke onderliggende vaardigheden binnen deze verwante sectoren.

Kenmerkend voor al deze sectoren is dat de klantgerichtheid, goede communicatieve vaardigheden, een basiskennis omtrent de goederen- en documentenstroom (de logistiek flow) en ICT-vaardigheden van bijzonder groot belang zijn als verdere opstap naar de doorgedreven beroepsgeoriënteerde opleiding.

De leerlingen krijgen een inzicht in de competenties van zowel een **administratief** medewerker als een **retail**medewerker. Elementen van **logistiek** worden ook verkend via de doelstellingen die verband houden met het ontvangen van de goederen in het magazijn van een supermarkt. De basisvaardigheden rond het telefoneren – belangrijk element voor het profiel medewerker **klantendienst** – komen ook reeds aan bod in de tweede graad. Op deze manier is de leerling in staat om een goede studiekeuze te maken naar de 3de graad toe.

Het leerplan is een **geïntegreerd leerplan**. Er wordt geen opdeling in vakken meer gemaakt. De leerplandoelstellingen dienen gerealiseerd te worden in samenwerking met meerdere leraars. Bovendien zullen de competenties pas ten volle gerealiseerd kunnen worden als er ook samenwerking is met de leraren van de algemene vorming en de leraren moderne vreemde talen.

Volgend denkproces ligt aan de grondslag van dit leerplan:

Beroepsprofielen → studierichtingsprofiel → competenties → leerplandoelstellingen → ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes → didactische wenken

Voor **de lessentabel** verwijzen we naar de website van het VVKSO.
Zie www.vvkso.be > lessentabellen > 2de graad > bso > 1ste en 2de leerjaar > Kantoor.

Een mogelijke verdeling van lesuren is te vinden onder punt 7 p. 19.

1 Studierichtingsprofiel

1.1 Kantoor bso

De vorming in **de tweede graad Kantoor bso** bestaat uit drie componenten:

- een communicatieve component waarin de basisvaardigheden van functionele communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een bedrijfsgerichte component met het leren werken met praktijkdocumenten, inzicht krijgen in de goederen- en documentenstroom, inzicht krijgen in de basistaken van een administratief medewerker en een retailmedewerker;
- een belangrijke en diepgaande ICT-vorming met aandacht voor tienvingerig blindtypen, tekstverwerking, rekenblad, gegevensblad en presentatiepakketten in het kader van een administratieve en retail-context.

In de **derde graad Kantoor bso** komen vier vormingsonderdelen aan bod:

- een communicatieve vorming waarin praktische aspecten van zakelijke communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een basisvorming tot administratief medewerker via de doelstellingen van de basismodule “Administratief medewerker”. De administratief medewerker staat in voor het onthaal, het bedienen van de telefoon, het verwerken van de post, het bijhouden van de agenda, het archiveren, de correspondentie en het uitvoeren van ondersteunende secretariële en administratieve taken. Hij wordt ook ingeschakeld voor uitvoerende taken in de aankoopadministratie, verkoopadministratie en boekhouding. Het ondersteunen van vergaderingen en evenementen behoort eveneens tot het takenpakket;
- een aanvullende vorming gekozen door de leerling waarin de competenties worden aangeleerd voor ofwel een logistiek medewerker, een medewerker klantendienst of een retailmedewerker;
- een verdere diepgaande en geïntegreerde ICT-vorming.

De vorming gebeurt via een interne werkplek in de school (een kantoorklas, een vaklokaal logistiek of een didactische leerwinkel) en via een externe werkplek vanaf het eerste leerjaar van de derde graad.

In de **derde graad Verkoop bso** komen vier vormingsonderdelen aan bod:

- een communicatieve vorming waarin praktische aspecten van zakelijke communicatie in het Nederlands, Frans en Engels worden aangebracht;
- een commerciële vorming via de doelstellingen van de basismodule “Retailmedewerker” waarin zowel het adviseren, verkopen en service verlenen aan de klant centraal staat naast de ontwikkeling van een commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkel. De retailmedewerker werkt zowel in de kleine detailhandel als in het grootwinkelbedrijf en in zowel de food- als non-food sector. Hij staat ook in voor het ontvangen en opslaan van goederen;
- een aanvullende vorming gekozen door de leerling waarin de competenties worden aangeleerd voor ofwel een logistiek medewerker, een medewerker klantendienst of de competenties rond visual merchandising;
- een verdere diepgaande en geïntegreerde ICT-vorming.

De vorming gebeurt via een interne werkplek in de school (een leerwinkel, een vaklokaal logistiek, een lokaal visual merchandising) en via een externe werkplek vanaf het eerste leerjaar van de derde graad.

1.2 Vorming vertrekend vanuit een christelijk mensbeeld

Leren zoals het in dit leerplan beschreven wordt, heeft het christelijk mensbeeld als grondslag. Het bijbels-christelijk mensbeeld is een dynamisch gegeven. Het beschouwt de mens als een wezen in wording. De mens is nog niet af. Elke mens is uniek en heeft de kans en de opdracht te werken aan zijn eigen levensplan en geluk. Dat is geen individuele zaak. Het kan pas ten volle gebeuren in dialoog en relatie met anderen en in de wereld waarin hij leeft. Christus' opvatting van de mens wortelt in zijn verbondenheid met God, het spirituele. Deze mensvisie bepaalt ook de keuzes die we maken. Ze bepaalt dus ook hoe je naar leerlingen en leren kijkt.

Vanuit de christelijke mensvisie betekent dit concreet dat de volgende aspecten onderdeel uitmaken van je onderwijs:

Mens is uniek, is mens-in-wording	<ul style="list-style-type: none"> • De drang om te leren en te groeien is eigen aan de mens (intrinsieke leer- vermogen van elke mens) • Belang van geloven in eigen kunnen • Betekenis van het eigen leven mee in handen te kunnen nemen • Belang van keuzes maken en verantwoordelijkheid opnemen
Verbondenheid met zichzelf	<ul style="list-style-type: none"> • Belang van positief zelfbeeld • Belang van doorzetten en resultaat behalen • Belang van goed zorgen voor zichzelf: hoe omgaan met ratrace/stress/ nega- tieve gevoelens/tegenslag/falen/succes ... (leven als geschenk) • Belang van zelf kunnen kiezen
Verbondenheid met anderen	<ul style="list-style-type: none"> • Taal en communicatie • Samen met anderen leven en werken: omgangsvormen/respect/luisteren naar/zich inleven/aandacht voor de klant/in team werken • Je als gelijkwaardige gesprekspartner opstellen • Je houden aan afspraken die belangrijk zijn voor het functioneren in groep • Een gevoelsrijke relatie opbouwen met anderen. Sensitief zijn, empathie tonen en reageren op de emoties van klanten, je hoofd en je hart gebruiken, anderen behandelen zoals je zelf ook behandeld wilt worden • Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werk- plek • Een positieve houding ten opzichte van het werk op de werkplek en deze houding ook uitstralen naar de klanten toe
Verbondenheid met de wereld	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzaam omgaan met materialen • Belang van sorteren, recycleren • Samenleven in de klas/schoolteam/team op de werkplek • Het belang van normen en waarden • Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werk- plek
Verbondenheid met het spirituele	<ul style="list-style-type: none"> • Leven als gave/als kans/als opgave • Individu als uniek gegeven • Het spirituele als drijvende kracht voor individu en samenleving

2 Beginsituatie en instroom van leerlingen

Heel wat leerlingen die instromen in de tweede graad Kantoor bso komen uit:

- ofwel het tweede leerjaar van de eerste graad, basisoptie Handel (tso);
- ofwel het beroepenveld Kantoor en verkoop (bso).

In beide leerjaren hebben de leerlingen reeds kennis gemaakt met de beroepen in de retail, administratie en logistiek. De organisatie van de retail, de verschillende administratieve diensten in een onderneming en de logistieke stroom hebben de leerlingen verkend. Via beroepenfilms en bedrijfsbezoeken hebben leerlingen een inzicht verworven in het werkveld.

Leerlingen knopen met deze belangrijke voorkennis opnieuw aan bij de start van het eerste leerjaar van de tweede graad Kantoor bso.

Leerlingen uit andere basisopties of beroepenvelden kunnen op die manier vlot instromen in de tweede graad.

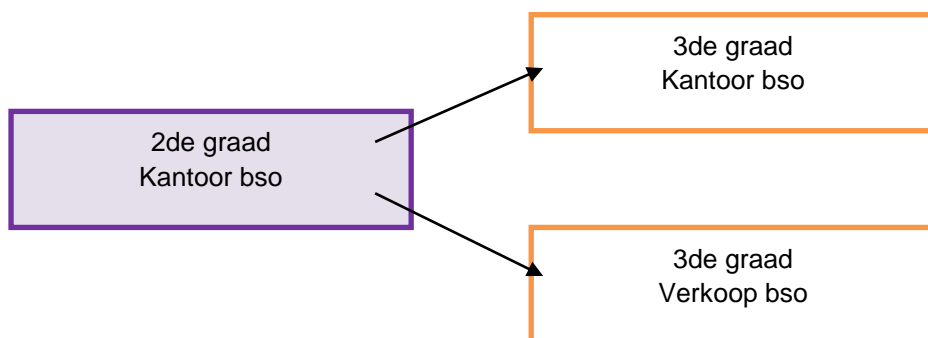
Zowel in de basisoptie Handel als in het beroepenveld Kantoor en Verkoop hebben de leerlingen alle vaardigheden van het raamplan ICT voor de eerste graad verworven. Leerlingen uit andere beroepenvelden hebben deze vaardigheden ook verworven via het raamplan ICT voor het beroepsvoorbereidende leerjaar.

In principe kan dus elke jongere die voldoet aan de instapvereisten voor de tweede graad bso, instromen in de tweede graad Kantoor bso. De leerlingen die kiezen voor een tweede graad Kantoor bso zijn leerlingen die vooral leren door doen en die gericht zijn op het onmiddellijk bruikbare.

3 Logisch studietraject

3.1 Doorstroming naar de derde graad

Vanuit de bredere basisvorming in de 2de graad kunnen de leerlingen een verantwoorde studiekeuze maken in de derde graad. Dat betekent concreet dat de leerlingen uit de 2de graad Kantoor bso moeiteloos kunnen doorstromen zowel naar de 3de graad Kantoor bso als naar 3de graad Verkoop bso.



3.2 Tewerkstelling

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van **Kantoor bso** de competenties verworven om te starten als:

- beginnend receptionist, beginnend administratief medewerker, beginnend medewerker secretariaat en beginnend medewerker boekhouding;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend retailmedewerker (verkoper), ofwel beginnend logistiek medewerker, ofwel beginnend medewerker klantendienst.

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van **Verkoop bso** de competenties verworven om te starten als:

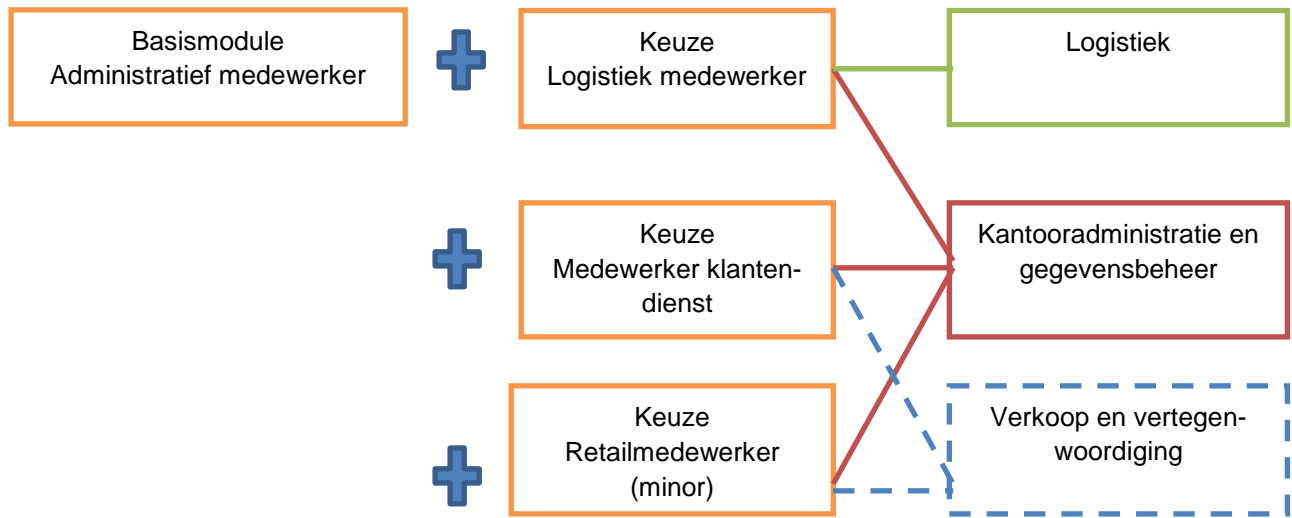
- beginnend winkelmedewerker, beginnend verkoper en beginnend kassierster;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend logistiek medewerker, ofwel beginnend medewerker klantendienst, ofwel beginnend merchandiser.

3.3 Verder studeren in een specialisatiejaar bso

Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Kantoor bso** doorstromen naar één van volgende specialisatiejaren:

- Kantooradministratie en gegevensbeheer bso
- Logistiek bso
- Verkoop en vertegenwoordiging bso

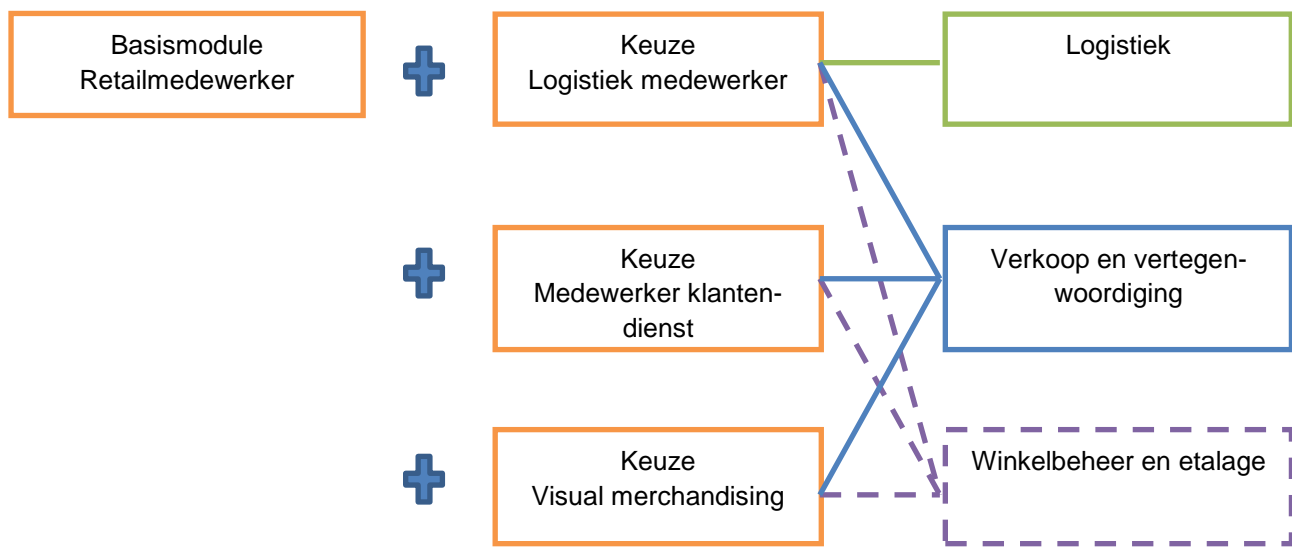
3de graad Kantoor bso	Specialisatiejaren bso
-----------------------	------------------------



Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Verkoop bso** doorstromen naar één van volgende specialisatiejaren:

- Verkoop en vertegenwoordiging bso
- Logistiek bso
- Winkelbeheer en etalage bso

3de graad Verkoop bso	Specialisatiejaren bso
-----------------------	------------------------



4 Opbouw en samenhang

4.1 Principes

In de **tweede graad Kantoor** leren de leerlingen **onder begeleiding** binnen een **eenvoudige context** de taken verkennen van een administratief medewerker. Aanvullend worden ook de taken van een retailmedewerker verkend.

In de **derde graad Kantoor bso** worden de competenties van een administratief medewerker verder uitgebouwd via de basismodule Administratief medewerker. De leerling leert op zelfstandige wijze deze competenties te verwerven binnen een complexere administratieve context.

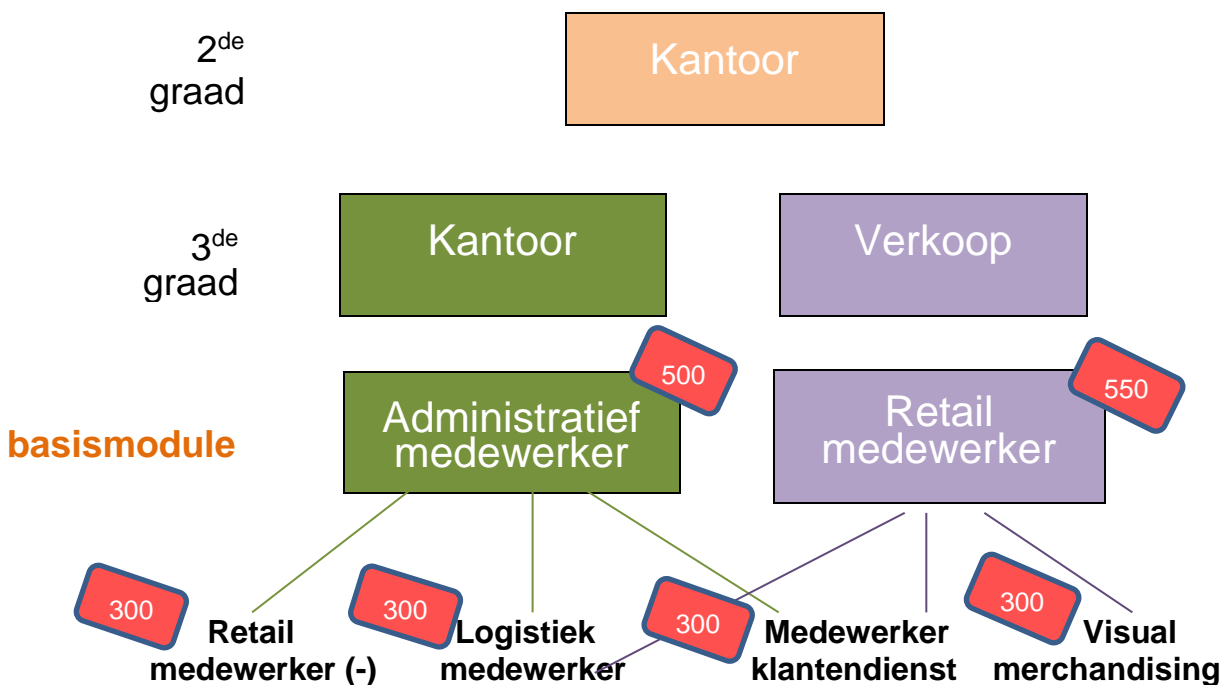
Naast de competenties van een administratief medewerker, kan de leerling bijkomend kiezen voor de ontwikkeling van de competenties van één module. De leerling kan hier kiezen tussen de module logistiek medewerker, medewerker klantendienst en retailmedewerker (minor).

In de **derde graad Verkoop bso** worden de competenties van een retailmedewerker verder uitgebouwd via de basismodule Retailmedewerker. De leerling leert op zelfstandige wijze deze competenties te verwerven binnen een complexere retailcontext.

Naast de competenties van een retailmedewerker, kan de leerling bijkomend kiezen voor de ontwikkeling van de competenties van één module naar keuze. De leerling kan hier kiezen tussen de module logistiek medewerker, medewerker klantendienst en visual merchandising voor de retailmedewerker.

Scholen mogen meer dan één keuzemodule organiseren.

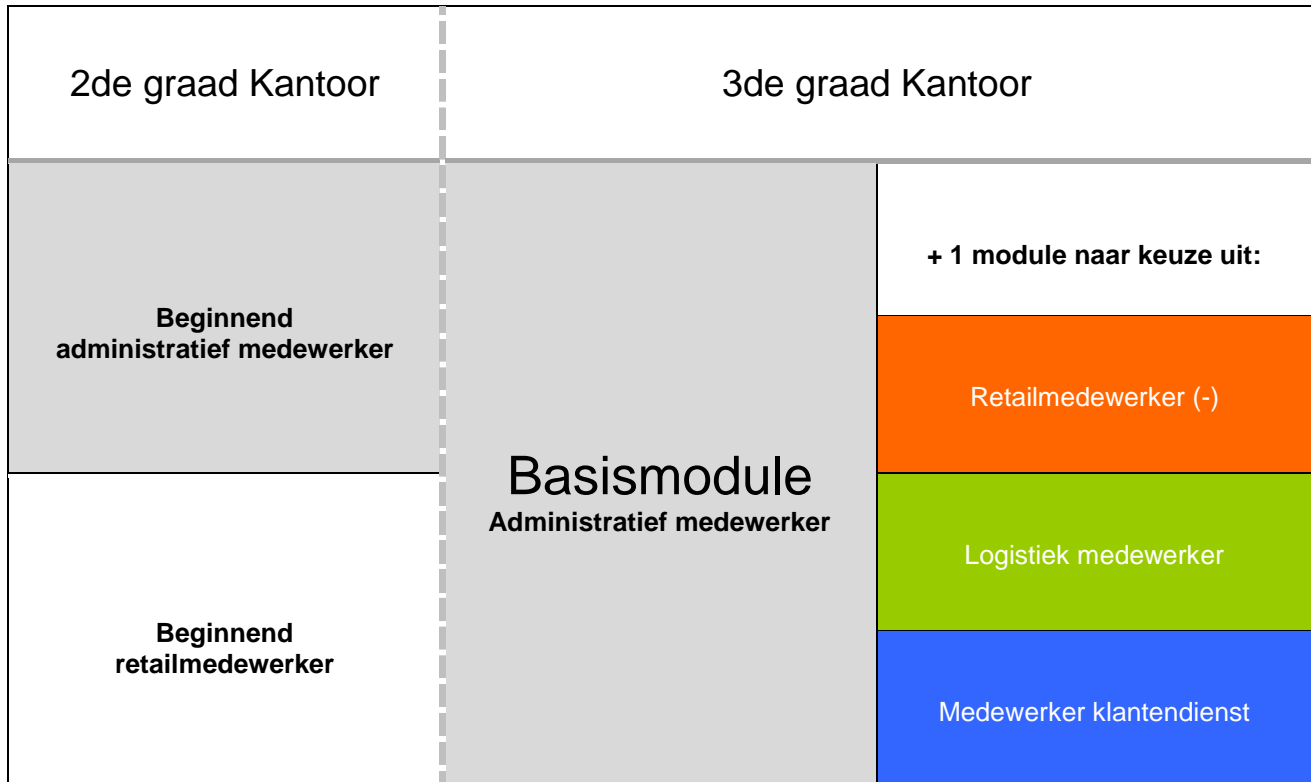
Schematisch:



4.2 Samenhang tweede graad Kantoor bso – derde graad Kantoor bso

In de tweede graad Kantoor bso wordt gestart met de ontwikkeling van de competenties van een beginnend administratief medewerker. In de derde graad Kantoor bso worden deze competenties verder ontwikkeld in de basismodule Administratief medewerker.

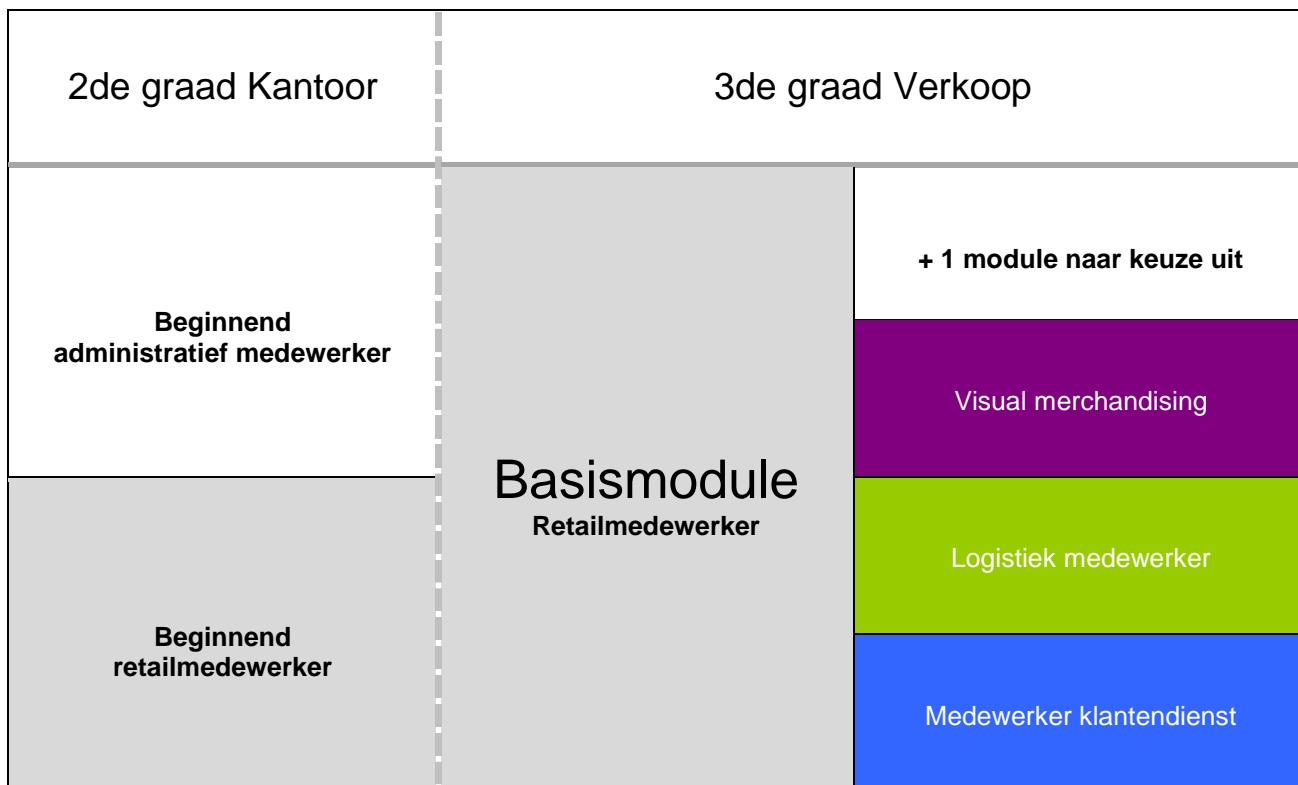
Naast deze basismodule kiest de leerling in de derde graad Kantoor bso één bijkomende module naar keuze.



4.3 Samenhang tweede graad Kantoor bso – derde graad Verkoop bso

In de tweede graad Kantoor bso wordt gestart met de ontwikkeling van de competenties van een beginnend retailmedewerker. In de derde graad worden deze competenties verder ontwikkeld in de basismodule Retailmedewerker voor leerlingen die kiezen voor de richting Verkoop.

Naast deze basismodule kiest de leerling in de derde graad Verkoop bso één bijkomende module naar keuze.



4.4 Opbouw 2de graad – 3de graad

4.4.1 Opbouw administratief medewerker tweede graad Kantoor / derde graad Kantoor

Competenties einde 3de graad	Onder begeleiding 2de graad Kantoor	Zelfstandig 3de graad Kantoor
<p>Als administratief medewerker ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.</p>	<p>Bezoekers op aanwijzing onthalen in het Nederlands.</p> <p>De telefoon opnemen en het bedrijf voorstellen in het Nederlands aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen.</p> <p>De inkomende post <i>op aanwijzing</i> verwerken.</p> <p>De uitgaande post <i>op aanwijzing</i> verwerken.</p> <p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p>	<p>Bezoekers zelfstandig onthalen in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels).</p> <p>De telefoon opnemen in het Nederlands, Frans en Engels en doorverbinden.</p> <p>Telefonische berichten noteren en doorgeven.</p> <p>De nodige informatie verstrekken in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels).</p> <p>Klachten en vragen aan de balie of telefonisch opvangen.</p> <p>De inkomende post <i>zelfstandig</i> verwerken.</p> <p>De uitgaande post <i>zelfstandig</i> verwerken.</p> <p>Een vergadering voorbereiden en ondersteunen.</p> <p>Klein onderhoud van kantoorapparatuur uitvoeren.</p> <p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p>

Competenties einde 3de graad	Onder begeleiding 2de graad Kantoor	Zelfstandig 3de graad Kantoor
	<p>Eenvoudige teksten opmaken.</p> <p>Tabellen en grafieken opmaken.</p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Aan de hand van instructies een presentatie aanmaken.</p> <p>Aan de hand van notities e-mailberichten opmaken en verzenden.</p>	<p>Aan de hand van notities en instructies, brieven, faxen, memo's, folders en een eenvoudig verslag opstellen.</p> <p>Tabellen en grafieken integreren in documenten.</p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Presentaties zelfstandig aanmaken.</p> <p>E-mailberichten opmaken en verzenden en distributielijsten opmaken.</p>
<p>Als administratief medewerker ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.</p>	<p>Courante handelsdocumenten nakijken, invullen, opstellen en archiveren (offerte, bestelbon, leveringsbon, factuur) in het Nederlands.</p> <p>De goederen- en documentenstroom in kaart brengen, het verband zien tussen beide en de doorstroming verzekeren.</p> <p>De principes van een dubbele boekhouding kennen en toepassen.</p> <p>De commerciële en financiële documenten verwerken in een didactisch boekhoudpakket.</p>	<p>Courante handelsdocumenten opstellen in twee vreemde talen.</p> <p>De goederen- en documentenstroom in kaart brengen, het verband zien tussen beide en de doorstroming verzekeren.</p> <p>De principes van de dubbele boekhouding toepassen.</p> <p>De commerciële en financiële documenten verwerken in een professioneel boekhoudpakket.</p> <p>De aan- en verkoopadministratie ondersteunen (opmaak bestellingen, offertes).</p> <p>De loonadministratie ondersteunen.</p>

4.4.2 Opbouw retailmedewerker tweede graad Kantoor / derde graad Verkoop

Competenties einde 3de graad	Onder begeleiding 2de graad Kantoor	Zelfstandig 3de graad Verkoop
<p>Als retailmedewerker de goederen in ontvangst nemen, verwerken en presenteren in de winkel.</p>	<p>De goederen- en documentenstroom toelichten aan de hand van een simulatie.</p> <p>De hulpmiddelen om goederen op de juiste manier op te slaan toelichten.</p> <p>De goederen verkoopklaar maken voor presentatie in de didactische leerwinkel (interne werkplek) of externe werkplek.</p> <p>Een eenvoudige artikelpresentatie in schappen opbouwen en de presentatie bijhouden. (U)</p>	<p>De goederen- en documentenstroom toepassen op de interne en externe werkplek.</p> <p>De goederen op de juiste manier opslaan met behulp van eenvoudige transportmiddelen.</p> <p>De goederen verkoopklaar maken voor presentatie in de didactische leerwinkel (interne werkplek) en op de externe werkplek.</p> <p>Een artikelpresentatie in schappen opbouwen en de presentatie bijhouden.</p> <p>Een winkelinterieur beoordelen en voorstellen voor verbetering formuleren.</p> <p>Een commercieel aantrekkelijke artikelpresentatie in de winkel opbouwen met gebruik van artikelverwantschap.</p> <p>Een tijdelijke presentatie (display) opbouwen.</p> <p>Een artikelpresentatie in de etalage opbouwen.</p>
<p>Als retailmedewerker verkopen, adviseren en service verlenen.</p>	<p>In het Nederlands:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klanten onthalen; 	<p>In het Nederlands en twee vreemde talen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klanten onthalen;

Competenties einde 3de graad	Onder begeleiding 2de graad Kantoor	Zelfstandig 3de graad Verkoop
	<ul style="list-style-type: none"> • klanten informeren over de plaats waar het artikel zich bevindt in de winkel; • en doorverwijzen. <p>In het Nederlands de telefoon opnemen en aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen op vragen van klanten ingaan. (U)</p> <p>Een verkoopgesprek observeren.</p> <p>Eenvoudige inpaktechnieken hanteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • klanten informeren over de plaats waar het artikel zich bevindt in de winkel; • klanten met vragen of klachten verder helpen. <p>Zakelijke telefoongesprekken voeren in het Nederlands en twee vreemde talen.</p> <p>Een verkoopgesprek voeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkooptechnieken op klantentypes afstemmen en toepassen om klanten te informeren; • en te adviseren of overtuigen; • op basis van een goede branche- en productkennis. <p>Diefstalpreventietechnieken toepassen.</p> <p>De leerling kan de verkoop afhandelen en de kassa bedienen. De leerling kan de diensten na verkoop verzorgen.</p> <p>Gevorderde inpaktechnieken (geschenkverpakkingen) hanteren.</p>

Competenties einde 3de graad	Onder begeleiding 2de graad Kantoor	Zelfstandig 3de graad Verkoop
<p>Als retailmedewerker informatie verwerken.</p>	<p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p>Eenvoudige teksten opmaken.</p> <p>Tabellen en grafieken opmaken.</p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Aan de hand van instructies een presentatie aanmaken.</p>	<p>Gegevens in een gestructureerd frame ingeven.</p> <p>Klaviervaardigheid.</p> <p>Rapporten ontwerpen, een verslag opstellen.</p> <p>Tabellen en grafieken integreren in documenten.</p> <p>Teksten ingeven en opmaken.</p> <p>Presentaties zelfstandig aanmaken.</p> <p>Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</p> <p>Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</p>

5 Samenwerking met de algemene vorming

5.1 Communiceren in het Nederlands

Communicatieve vaardigheden zijn essentieel in de administratieve, logistieke en commerciële dienstverlening. In de tweede graad worden de communicatieve vaardigheden nog volop ontwikkeld. Dit gebeurt binnen het vak Nederlands of binnen het vak Project Algemene Vakken. In de lessentabel is ook het vak Nederlands Communicatieve vaardigheden voorzien.

Binnen dit laatste vak wordt extra aandacht besteed aan de basisontwikkeling van de communicatie vaardigheden.

In functie van het werken in een organisatie en in een team zullen de leerlingen ook een aantal belangrijke *sociale vaardigheden* moeten ontwikkelen. In de tweede graad denken we hierbij onder meer aan technieken om de zelfbeheersing te bewaren. Hiervoor samenwerken met de leerkracht van Project Algemene Vakken of Nederlands Communicatieve vaardigheden verdient aanbeveling. Het spreekt voor zich dat de leerkrachten dan regelmatig met mekaar overleggen en goede afspraken maken.

5.2 Communiceren in het Frans en in het Engels

Binnen de sector van de administratie, retail en logistiek is een goede beheersing van het Frans en het Engels heel belangrijk.

De specifieke invulling naar de beroepscontext komt voornamelijk aan bod in de derde graad.

In de tweede graad wordt vooral aandacht besteed aan de ontwikkeling van de basiscompetenties voor Frans en Engels.

6 Mogelijkheden van werkplekleren in de studierichting Kantoor bso

Om de doelstellingen van dit leerplan te realiseren, is het goed om te streven naar leersituaties die de reële arbeidssituatie zo dicht mogelijk benaderen. De reële arbeidssituatie is immers een bijzonder rijke leeromgeving die een meerwaarde kan bieden voor de leerling omdat:

- de competenties in sterke mate kunnen ontwikkeld worden;
- de attitudes in belangrijke mate kunnen aan bod komen.

Eén van de mogelijkheden hiertoe is het werkplekleren, maar ook via andere methodes kan men in dit opzet slagen.

Het werkplekleren vertrekt vanuit de **doelstellingen van het leerplan**. Het beoogt niet alleen de leerling meer realiteitsgetrouw competenties te laten verwerven in de specifieke context van de arbeidssituatie. Het beoogt – als onderdeel van het onderwijsproces – ook en vooral (delen van) leerplandoelstellingen te realiseren. Het is dus van ontzettend belang dat deze invalshoek mee ter harte wordt genomen bij de organisatie van het werkplekleren.

Voor de aanpak van het werkplekleren kan de volgende leerlijn van de tweede graad naar de derde graad gehanteerd worden:

- in **de tweede graad** gebeurt de ontwikkeling van de competenties op **de interne werkplek**. Deze interne werkplek situeert zich binnen de schoolcontext. Door een aangepaste infrastructuur – kantoorklas, didactische leerwinkel – kunnen de leerlingen aan de slag met praktijkgerichte opdrachten, een project of met een simulatie.
Voor de ontwikkeling van een aantal competenties is de externe werkplek de aangewezen leeromgeving. Een bedrijfsbezoek met daaraan gekoppeld een observatie-opdracht of een doe-opdracht, onder begeleiding van de leraar, ondersteunen de realisatie van een aantal leerplandoelstellingen.
- in **de derde graad** gebeurt de ontwikkeling van competenties ook nog op de interne werkplek (kantoorklas of didactische leerwinkel). De **externe werkplek** speelt in de derde graad de belangrijkste rol. De leerling zal vooral tijdens het werkplekleren aantonen dat hij de vereiste competenties beheerst.

Schematisch:

Werkplekleren	2de graad Onder begeleiding	3de graad Zelfstandig
Interne werkplek	<ul style="list-style-type: none"> • Kantoorsimulatie • Simulatie in de didactische leerwinkel • Project • Bedrijfsspel 	<ul style="list-style-type: none"> • Oefenfirma • Leeronderneming • Mini-onderneming
Externe werkplek	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsbezoek • Observatieopdrachten • Doe-opdrachten in een bedrijf onder begeleiding van een leraar 	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsbezoek • Observatieopdrachten • Doe-opdrachten zelfstandig uitvoeren • Stage

7 Mogelijke verdeling lestijden

De aangegeven lestijden zijn louter indicatief.

1	Als administratief medewerker onder begeleiding ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.	155 (-185)
2	Als administratief medewerker onder begeleiding ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.	175 (-195)
3	Als retailmedewerker onder begeleiding de goederen in ontvangst nemen en verwerken tot in de winkel.	(100-) 130
4	Als retailmedewerker onder begeleiding verkopen en service verlenen.	(70-) 90

Duiding bij de tabel

Om alle leerplandoelstellingen te realiseren, zijn respectievelijk 155, 175, 130 en 90 lestijden nodig.

Onder competentie 3 en 4 werden enkele *uitbreidingsdoelstellingen (U)* opgenomen. Om het wel of niet realiseren van de uitbreidingsdoelstellingen toe te laten, staan de lestijden met een vork genoteerd. Leraren die minder tijd besteden aan de competenties 3 en/of 4, kunnen meer tijd investeren in competentie 1 en/of 2. Scholen maken hier een eigen keuze.

Belangrijke opmerking

Vanuit de tweede graad Kantoor bso kunnen leerlingen ook doorstromen naar de derde graad Verkoop bso. Om leerlingen zo goed mogelijk op deze overstap voor te bereiden en om hen toe te laten een verantwoorde keuze te maken na de 2^{de} graad Kantoor, raden wij de scholen aan om geen uitbreidingsdoelen te laten vallen, maar om alle doelstellingen te behandelen.

8 Leerplandoelstellingen tweede graad

8.1 ICT-integratie

In de eerste graad hebben de leerlingen van de A- en van de B-stroom de basisvaardigheden ICT verworven.
In de tweede graad worden een aantal ICT-vaardigheden doorlopend gerealiseerd en een aantal ICT-doelstellingen binnen het kader van de context van de profielen Administratief medewerker en Retailmedewerker.

In onderstaande tabel zijn de ICT-vaardigheden opgenomen die doorlopend aan bod komen.

Bij de leerplandoelstellingen voor een Administratief medewerker en Retailmedewerker zijn die ICT-doelstellingen opgenomen die binnen deze context moeten gerealiseerd worden.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>1 Op een probleemoplossende manier met toepassingsprogramma's werken.</p> <p>1.1 De verschillende modaliteiten van een softwarepakket functioneel exploreren.</p> <p>1.2 Bij de oplossing van een ICT-opdracht systematisch een aantal stappen doorlopen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• De juiste vakterminologie gebruiken.• Zich in een softwarepakket oriënteren aan de hand van schermaanduidingen waaronder statusbalk, knopinfo, foutmeldingen, taakvensters.• Taakgericht gebruik maken van de beschikbare hulpmiddelen en documentatiebronnen waaronder contextuele hulp, snelmenu, wizard, help-functie.• Een gegeven probleemstelling analyseren en een oplossing bedenken.• De oplossing (eventueel schematisch) formuleren (op papier, mondeling).• De oplossing uitvoeren met de computer en testen.• Fouten in de oplossing opsporen en de oplossing bijsturen. Daarbij een kritische instelling ontwikkelen t.a.v. gegevens en oplossingen, deze con-

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<p>troleren en zo nodig corrigeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrekkende van een taak een doordachte keuze maken tussen gekende software.
<p>2 Digitale bronnen veilig, gericht en efficiënt exploreren en interpreteren.</p> <p>2.1 Gericht en efficiënt zoeken op internet.</p> <p>2.2 Kritisch omgaan met gevonden informatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een informatieprobleem omzetten in een goed geformuleerde zoekopdracht. • Verfijnde zoekopdrachten uitvoeren op het Internet. • Een geordende verzamellijst maken van interessante websites. • Controle van bron, inhoud, ouderdom, relevantie. • Rekening houden met het auteursrecht, het citaatrecht en het portretrecht. • Bronvermelding.
<p>3 Hardware efficiënt beoordelen in functie van aankoop en gebruik van een computerconfiguratie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De belangrijkste elementen in een computerconfiguratie waaronder moederbord, processor, intern geheugen, extern geheugen, videokaart, netwerkkaart, poorten. • De capaciteit van verschillende geheugens, de processorsnelheid, de toegangssnelheid. • De belangrijkste onderdelen in een systeemeenheid waaronder moederkaart, processor, koeling, geheugen, voeding, uitbreidingslots, poorten, opslagmedia, grafische kaart, connectoren, batterij. • Uit een aantal advertenties de meest geschikte computerconfiguratie kiezen in functie van het beoogde gebruik.

8.2 Leerplandoelstellingen Administratie en Retail

COMPETENTIE 1	Als administratief medewerker onder begeleiding ondersteunende secretariële activiteiten uitvoeren.
----------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
4 Binnen de context van een onthaalbalie, in het Nederlands, bezoekers van een bedrijf op een klantvriendelijke manier onthalen.	<ul style="list-style-type: none">• Het bedrijfsorganogram en grondplan.• Klantvriendelijke onthaaltechnieken.• Communicatieve vaardigheden:<ul style="list-style-type: none">– gebruik van standaard Nederlands;– goed stemgebruik;– lichaamstaal en voorkomen;– etiquette.
5 Binnen de context van een onthaalbalie, in het Nederlands, en op een klantvriendelijke manier een telefoongesprek voeren aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen.	<ul style="list-style-type: none">• De telefoon op een klantvriendelijke manier aannemen:<ul style="list-style-type: none">– standaard onthaalformules;– doorverbinden aan de hand van standaarduitdrukkingen;– afsluitformules;– de regels om klantvriendelijk en correct te telefoneren;– gebruik van standaard Nederlands.• Een telefoonnotitie invullen.• Het internationaal telefoonalfabet toepassen in concrete situaties.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>6 Inkomende en uitgaande post en mail, in het Nederlands en volgens afgesproken procedures, verwerken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedures postverwerking. • Registreren inkomende en uitgaande post. • Postverdeling op basis van organogram. • Posttarieven. • Verschillende verzendingsmogelijkheden. • De werking van elektronische post. • Gebruik van NBN-normen. • Inkomende mails lezen en doorsturen. • Mail etiquette. • Aan de hand van instructies (e-mail) berichten opmaken en verzenden.

Didactische wenken

- Bouw de moeilijkheidsgraad van de communicatieve vaardigheden gradueel opbouwen. In de tweede graad is het belangrijk om de leerlingen een houvast te bieden door het aanreiken van een sterk voorbereid schema. In de derde graad moeten de leerlingen dit schema kunnen loslaten.
- Voor het bereiken van doelstelling 4 en 5 kan worden samengewerkt met de leerkracht Nederlands Communicatieve vaardigheden. Het is noodzakelijk om onderling goede afspraken te maken.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>7 Een creatieve en functionele presentatie op pc aanmaken en correct opslaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De basisregels voor een goede presentatie rekening houdend met inhoud, kleurgebruik, vorm, publiek en het KISS-principe. • Functioneel een presentatie opstellen: <ul style="list-style-type: none"> – basisvormgeving voor een presentatie; – efficiënt gebruiken van multimediamateriaal in een presentatie;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> - een duidelijke navigatiestructuur opbouwen in een presentatie. • Correct opslaan van een presentatie met de ingesloten objecten waaronder afbeeldingen, film, geluid.

Didactische wenken

Basisregels voor een goede presentatie toepassen:

- het is aan te bevelen om binnen de school een vakoverschrijdende leerlijn rond “Presenteren” te ontwikkelen. Deze leerlijn omvat onder meer de basisregels voor een presentatie die consequent in elk vak zullen gehanteerd worden. Deze leerlijn kan in het schoolteam ontwikkeld worden in samenwerking met de leraren Nederlands, Nederlands zakelijke communicatie, Project algemene vakken en de leraren vreemde talen. De leerlijn besteedt niet alleen aandacht aan de technische vereisten van de presentatie, maar ook aan de vereisten naar taal en lichaamshouding.
- toon aan de leerlingen ook voorbeelden van nieuwe trends van presenteren en hoe deze afhankelijk zijn van de context bv. toenemend belang van beelden, schema's, visualisatie ...;
- geef de leerlingen de kans om de apparatuur aan te sluiten.

Functioneel een presentatie opstellen:

- de leraar kan de leerlingen met verschillende presentatiepakketten, waaronder ook “freeware”, laten kennismaken;
- het is belangrijk de leerlingen te leren om vorm en inhoud van elkaar te scheiden;
- het KISS-principe (Keep It Short and Simple) is heel belangrijk om mee te geven aan de leerlingen.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
8 Multimediaal materiaal aanpassen, hanteren en integreren in een document of presentatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige bewerkingen op video's bijvoorbeeld tussentitels, geluid, ondertitels toevoegen en omzetten in een algemeen bruikbaar bestandstype. • Een kort geluidsfragment samenstellen. • Eenvoudige manipulaties op een digitale foto waaronder formaat wijzigen,

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	bijsnijden, resolutie aanpassen, helderheid aanpassen.
<p>9 Veilig en functioneel gegevens raadplegen en uitwisselen:</p> <p>9.1 Een goede schijfhygiëne hanteren.</p> <p>9.2 Digitale gegevens voorbereiden om uit te wisselen.</p> <p>9.3 Gegevens delen via een netwerk.</p> <p>9.4 De risico's van een netwerk verbonden met Internet toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens gestructureerd bewaren met een zinvolle naam. • Bestanden en mappen efficiënt aanmaken, verplaatsen, kopiëren en wissen. • Snelkoppeling. • Het nut van comprimeren van bestanden. • Bestanden en mappen comprimeren. • Aandacht hebben voor het belang van beveiliging waaronder, wachtwoordgebruik, privacy. • Verschillende bestandsformaten volgens gebruik waaronder geluidsbestanden, videobestanden, beeldbestanden, kantoortoepassingsbestanden. • Bestanden converteren. • Een bestand omzetten naar een pdf-formaat. • Het doel van veelgebruikte protocollen waaronder http, https. • Het belang van het verbinden van computers in een netwerk. • De verschillende componenten van een eenvoudig netwerk en hun functie waaronder modem, router, switch, bekabeling, netwerkkaart, draadloze verbinding. • De gevaren van het verbinden van een thuisnetwerk met Internet waaronder malafide bestanden en software. • De verschillende maatregelen om een eenvoudig netwerk te beveiligen waaronder beschermingssoftware bijvoorbeeld firewall, antivirusprogramma's, anti-

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>9.5 De risico's van verlies van gegevens voorkomen door een regelmatige back-up te nemen.</p> <p>9.6 Online samenwerken aan bestanden.</p>	<p>spyware programma's.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniek back-up. • Een aantal mogelijkheden om samen aan een bestand te werken. • Een bestand online delen voor samenwerking. • Wijzigingen aangebracht door verschillende gebruikers. • Opmerkingen toevoegen aan een gemeenschappelijk bestand. • Gebruikers aanmaken met verschillende profielen (beheerder, standaard) en rechten.
<p>10 Efficiënt gebruikmaken van de mogelijkheden van het besturingssysteem:</p> <p>10.1 De gebruikersomgeving doeltreffend gebruiken en aanpassen.</p> <p>10.2 Het besturingssysteem up-to-date houden.</p> <p>10.3 Energiebesparende maatregelen op de computer uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een aantal belangrijke instellingen en functionaliteiten wijzigen waaronder land- en taalinstellingen. • Het begrip resolutie. • Oorzaken van prestatieverlies van het systeem waaronder fragmentatie, opstartprogramma's, geplande taken. • Het belang van updates. • Een besturingssysteem automatisch of manueel up-to-date houden. • Het begrip "Groene ICT". • De computer instellen op laag energieverbruik.

Didactische wenken

- **Multimediaal materiaal aanpassen, hanteren en integreren:**
 - deze doelstellingen worden uiteraard in het kader van een opdracht aangeleerd. De aangemaakte multimedia worden geïntegreerd in de andere toepassingen;
 - de aanwezigheid van koptelefoons voor de leerlingen is aan te bevelen;
 - je kan gebruik maken van online of gratis toepassingen voor deze doelstellingen..
- **Efficiënt gebruikmaken van de mogelijkheden van het besturingssysteem:**
 - spreek bij "Groene ICT" niet enkel over computer en elektriciteitsverbruik maar ook over (recyclage van) randapparaten, toebehoren en materialen;
 - het up-to-date houden van een pc kan eventueel aangetoond worden met behulp van een virtuele pc;
 - goede afspraken met de ICT-beheerder van de school zijn noodzakelijk.
- **Een goede schijfhygiëne hanteren:**
 - de leerlingen kunnen al een structuur aanmaken op een extern geheugen en bestanden en mappen manipuleren. Indien nodig kan dit in het kader van de eerste twee doelstellingen kort herhaald worden;
 - het is belangrijk leerlingen bewust te laten nadenken over de plaats waar hun bestanden (automatisch) bewaard worden;
 - het is belangrijk dat de leerlingen weten dat een snelkoppeling een verwijzing naar een map of een bestand is en dat ze de originele plaats van deze map of bestand kunnen opzoeken.
- **Digitale gegevens voorbereiden om uit te wisselen:**
 - het is niet de bedoeling dat de leerlingen alle bestandsformaten beheersen en onmiddellijk uit het hoofd kunnen plaatsen. Het is eerder de bedoeling om de leerlingen hierin zelfredzaam te maken zodat zij over voldoende competenties beschikken om dit te kunnen opzoeken.
- **Gegevens delen via een netwerk:**
 - je kan dit leerstofonderdeel zeer visueel aanbrengen. Er bestaan interessante filmpjes om deze leerstof uit te leggen;
 - het is zeer belangrijk dat de leerlingen de juiste terminologie gebruiken;
 - je kan eventueel gebruik maken van een virtuele omgeving om deze doelstellingen te realiseren;

- je kan vertrekken van de input, ervaringen die de leerlingen al opgedaan hebben met hun thuisnetwerk;
 - indien lokaal delen niet mogelijk is, deel de bronnen van het netwerk via een webtoepassing en stel hiervoor verschillende types gebruikers in;
 - het is belangrijk dat de leerlingen niet enkel de gevolgen kennen van het ter beschikking stellen van gegevens in een lokaal netwerk maar ook in een wereldwijd netwerk bijvoorbeeld een sociaal netwerk;
 - beperk de machtigingen tot het lezen en/of schrijven.
- **De risico's van een netwerk verbonden met Internet toelichten. Een netwerk beveiligen:**
 - onder malafide bestanden en software verstaan we onder andere virussen, spam, phishing, hoax ...;
 - er is voldoende gratis beschermingssoftware op de markt om de doelstellingen te bereiken.
- **Online samenwerken aan bestanden:**
 - met een bestand bedoelen we een document, een presentatie, een rekenblad, een foto of afbeelding ...;
 - er bestaan meerdere opties om samen te werken aan een bestand met Web 2.0 toepassingen.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>11 Een document doeltreffend invoeren, structureren en opmaken:</p> <p>11.1 Vlot het klavier van een pc beheersen.</p> <p>11.2 Een document efficiënt structureren en opmaken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De letters en de tekens van de gidsrij, de onderrij en de bovenrij. • Cijfers en getallen vingerblind intypen. • Speciale tekens op het toetsenbord probleemloos vormen. • Alle courante diakritische tekens probleemloos vormen. • Teksten in de Nederlandse taal en in een moderne vreemde taal tienvingerblind vlot, efficiënt en technisch correct invoeren. • Eenvoudige tekstwijzigingen: tussenvoegen, overschrijven, wissen.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> • Tekstentiteiten waaronder woord, zin, regel, alinea herkennen en selecteren. • Tekstentiteiten correct splitsen en samenhouden waaronder vaste spatie, vast afbreekstreepje, eindemarkeringen. • Efficiënte cursorbesturingen. • Tekstfragmenten in een document zoeken en vervangen. • De risico's, verbonden aan automatisch zoeken en vervangen. • Spellingcontrole toepassen, de aanwijzingen interpreteren en zo nodig verbeteringen aanbrengen. • Grammaticale controle en automatische tekstcorrectie doen. • Opmaak kopiëren. • Het nut van een stijl. • Een consistente opmaak realiseren in een document door gebruik te maken van bestaande stijlen en stijlen aan te passen. • Een aangepaste of eigen stijl toevoegen . • Direct toegepaste opmaak efficiënt uit een document verwijderen. • Het verschil tussen alinea-afstand en regelafstand. • Verschillende mogelijkheden van inspringen van tekst. • Alinea's functioneel samenhouden of splitsen. • Opsommingen en nummeringen, ook op meerdere niveaus, wijzigen en toepassen. • Verschillende soorten tabs instellen en gebruiken. • Marges en afdrukstand van een document functioneel instellen. • Nut van sectie-eindes. • Verschillende sectie-eindes toepassen.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>1.3 Tabellen, afbeeldingen en objecten invoegen en doeltreffend aanpassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een paginanummering invoegen. • Kop- en voetteksten maken waaronder verschillend op oneven en even pagina's en de eerste pagina afwijkend. • Tabellen invoegen en efficiënt opmaken waaronder uitlijning, randen, arcering, samenvoegen, splitsen. • Tabellen gebruiken om tekstentiteiten en objecten deskundig te positioneren. • Afbeeldingen invoegen, deskundig positioneren en gericht opmaken. • Objecten, eventueel uit andere programma's, efficiënt invoegen en aanpassen bijvoorbeeld autovormen, grafieken, mindmaps, organogrammen.

Didactische wenken

- **Klaviervaardigheid: Voor leerlingen van handelsgeoriënteerde studierichtingen is het streefdoel dat zij op het einde van het eerste jaar van de tweede graad het blind typen met tien vingers vlot beheersen.**

Het is duidelijk dat de invulling van klaviervaardigheid sterk gewijzigd is onder invloed van diverse maatschappelijke ontwikkelingen. Belangrijke doelstellingen van klaviervaardigheid zijn nu:

- het systematisch toepassen van een correcte vingerzetting;
- het blind typen met tien vingers;
- het integreren van de muisbesturing met de vingerzetting, zodat het afwisselend gebruik van beide invoerinstrumenten zo efficiënt mogelijk verloopt;
- het verwerven en spontaan aangrijpen van inzichten in de taakhoud teneinde het meest geschikte hulpmiddel te kiezen voor het invoeren, bewerken, verzenden en archiveren van teksten en gegevens;
- het ontwikkelen van kwaliteitszorg en verantwoordelijkheidszin;
- het is wenselijk dat alle leerlingen tienvingerblind typen. Door de instroom van nieuwe leerlingen in het 1ste en 2de jaar van de 2de graad, vergt dit van de leerkracht en de leerlingen een bijkomende inspanning om deze vaardigheid te bekomen. Belangrijk is met voldoende grote differentiatie aan oefeningen te werken om dit verschil in vaardigheid op te vangen.

Een document doeltreffend invoeren, structureren en opmaken:

- een goede stijl is sober en doeltreffend. Beperk het aantal lettertypes en kleuren in één document;
- het blijft de bedoeling om de leerlingen de principes en concepten van tekstverwerking, onafhankelijk van het gebruikte programma, bij te brengen. De daarbij uit te voeren procedures en stappen zijn uiteraard noodzakelijk om tot een concreet resultaat te komen, maar ze zijn ondergeschikt aan de inzichtelijke toepassing van de algemene tekstverwerkingsconcepten;
- start bij voorkeur van bestaande teksten. Het heeft geen zin om leerlingen tientallen bladzijden tekst te laten invoeren. Leerlingen kunnen anderzijds wel zelf tekst intypen om de klavierbeheersing te oefenen en snelheid te verwerven;
- de leraar kan de verworven kennis en vaardigheden, eventueel vanuit andere programma's, als instap gebruiken voor het aanbrengen van nieuwe kennis en vaardigheden;
- er zijn normen bv. de NBN-normen, als wettelijk referentiekader voor de invoer en weergave van zakelijke communicatie. Ze worden binnen een breder geheel van lay-outafspraken en opmaakprincipes gehanteerd;
- het zal motiverend werken voor de leerlingen om gebruik te maken van concrete probleemstellingen en teksten gerelateerd aan de context van het leerplan;
- het is belangrijk om regelmatig een geïntegreerde oefening te maken waarin alle gekende deelcompetenties aan bod komen.

COMPETENTIE 2**Als administratief medewerker onder begeleiding ondersteunende boekhoudkundige taken en administratie uitvoeren.**

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
12 Het begrip btw verklaren.	<ul style="list-style-type: none">• De werking van het btw –systeem.• De btw-tarieven.• Btw = verbruiksbelasting.• Btw op aankopen is een vordering op de fiscus.• Btw op verkopen is een schuld aan de fiscus.
13 De goederen- en documentenstroom in een spilbedrijf toepassen: 13.1 De verschillende afdelingen van een bedrijf weergeven in een organogram. 13.2 De werking en de taken van de afdeling receptie toelichten. 13.3 De werking en de taken van de afdeling verkoop toelichten.	<ul style="list-style-type: none">• Organogram van het spilbedrijf (receptie, aankoop, facturatie, verkoop, magazijn, facturatie/boekhouding, administratie, expeditie).• Taken van de afdeling receptie:<ul style="list-style-type: none">– bezoekers ontvangen en doorverwijzen;– inkomende telefoongesprekken ontvangen en doorverbinden;– inlichtingen verschaffen.• Taken van de afdeling verkoop:<ul style="list-style-type: none">– prijsaanvragen van klanten beantwoorden (offerte opmaken);– leverings- en verkoopsvoorwaarden;– bestellingen, orderbevestigingen verwerken.• Rekenvaardigheden:

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>13.4 De werking en de taken van de afdeling facturatie/boekhouding toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – procentberekeningen, afronden, schatten, volgorde van bewerkingen, regel van drie, hoofdrekenen; – berekeningen met btw (van exclusief naar inclusief, van inclusief naar exclusief, met meerdere percentages). <ul style="list-style-type: none"> • Taken van de subafdeling facturatie: <ul style="list-style-type: none"> – de verplichte vermeldingen op de factuur; – facturen opmaken; – facturen versturen. • Rekenvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> – procentberekeningen, afronden, schatten, volgorde van bewerkingen, regel van drie, hoofdrekenen; – berekeningen met btw (van exclusief naar inclusief, van inclusief naar exclusief, met meerdere percentages). • Aankoopfacturen met handelskorting, vervoerskosten, verpakking, korting voor contant narekenen, klasseren en archiveren. • Verkoopfacturen met handelskorting, vervoerkosten, terugstuurbare en verloren verpakking, korting voor contant opstellen, klasseren en archiveren. • Taken van de subafdeling boekhouding: <ul style="list-style-type: none"> – boeking aankoopfacturen; – boeking verkoopfacturen; – boeking betaling van schulden; – boeking inning van vorderingen; – boeking diverse documenten.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>13.5 De werking en de taken van de afdeling magazijn toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taken van de afdeling magazijn: <ul style="list-style-type: none"> – magazijnvoorraad bijhouden; – controle van beschikbare voorraden; – bestelling klant verzendklaar maken; – ontvangst bestelde goederen in het magazijn opvolgen aan de hand van de controle van de leveringsbon. • Rekenvaardigheden.
<p>13.6 De werking en taken van de afdeling aankoop toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taken van de afdeling aankoop: <ul style="list-style-type: none"> – prijsaanvraag opmaken; – leverings- en verkoopsvoorwaarden van offertes analyseren en vergelijken; – bestelling opmaken; – orderbevestiging analyseren en vergelijken met bestelbon; – levering bestelde goederen opvolgen aan de hand van orderbevestiging en leveringsbon.
<p>13.7 De werking en taken van de afdeling administratie toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taken van de afdeling administratie: <ul style="list-style-type: none"> – inkomende post verdelen; – uitgaande post verzenden; – allerhande administratieve documenten invullen; – allerhande administratieve documenten met tekstverwerking, in rekenblad, met presentatiepakket aanmaken, bewerken; – vergaderzalen klaarzetten; – 'kantoorvoorraad' op peil houden

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
13.8 De werking en taken van de afdeling expeditie toelichten.	<ul style="list-style-type: none"> • Taken van de afdeling expeditie: <ul style="list-style-type: none"> – transportkosten berekenen; – aanmaak verzendingsdocumenten; – transport organiseren.
14 Courante betalingsmogelijkheden toelichten en administratief verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> • Naar wijze: cash, betaalkaarten, kredietkaarten, online bankieren, bankieren via gsm, Europese overschrijving, domiciliëring, bestendige opdracht. • Naar tijdstip: contante betaling versus betalen op termijn. • Betaling onder rembours. • Afbetaling. • Rekeningafschrift analyseren, klasseren, archiveren en controleren.
15 De principes van een dubbele boekhouding formuleren en toepassen in een spilbedrijf aan de hand van een didactisch boekhoudpakket: 15.1 Aan de hand van de gegevens van een spilbedrijf het begrip balans verklaren. 15.2 De indeling van de balans verklaren. 15.3 De balans uitsplitsen in rekeningen en de noodzaak ervan toelichten. 15.4 De boekingsregels voor actief- en passiefrekeningen formuleren en toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Het begrip balans. • Het begrip balansevenwicht. • Vaste en vlottende activa – eigen vermogen en schulden. • Noodzaak balansrekeningen. • De balansrekeningen: <ul style="list-style-type: none"> – de begrippen actief- en passiefrekeningen;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>15.5 Voorbeelden van kosten en opbrengsten opsommen.</p> <p>15.6 De boekingsregels voor resultatenrekeningen formuleren en toepassen.</p> <p>15.7 Verklaaren dat het Minimum Algemeen Rekeningenstelsel een geordend geheel is waarin alle rekeningen een verantwoorde plaats krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – de begrippen debet en credit; – de boekingsregels van actief- en passiefrekeningen. <ul style="list-style-type: none"> • Begrip kosten en opbrengsten. <ul style="list-style-type: none"> • De resultatenrekening: <ul style="list-style-type: none"> – begrip resultatenrekening; – soorten kosten: bedrijfskosten en financiële kosten; – soorten opbrengsten: bedrijfsopbrengsten en financiële opbrengsten; – de begrippen kosten- en opbrengstenrekeningen; – de boekingsregels van de kosten- en opbrengstenrekeningen. <ul style="list-style-type: none"> • De minimumindeling van het rekeningenstelsel: <ul style="list-style-type: none"> – het begrip Minimum Algemeen Rekeningenstelsel toelichten; – de indeling van balans- en resultatenrekeningen in klassen, groepen en rekeningen verklaren.
<p>16 Aankoop-, verkoop- en financiële documenten nauwkeurig verwerken in een didactisch boekhoudpakket:</p> <p>16.1 Aankoopdocumenten verwerken in de dubbele boekhouding.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontleding en controle van de aankoopdocumenten. • Interne nummering van inkoopdocumenten. • Coderen van aankoopfacturen en creditnota's op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige registratie.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>16.2 Verkoopdocumenten verwerken in de dubbele boekhouding.</p> <p>16.3 Financiële documenten (betalingen en inningen) verwerken in de dubbele boekhouding.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soorten aankopen: <ul style="list-style-type: none"> – aankopen van handelsgoederen met handelskorting; – aankopen van diverse goederen en diensten; – aankopen van investeringsgoederen; – creditnota's in verband met aankoop handelsgoederen. • De inkoopfacturen en inkomende creditnota's boeken in een dubbele boekhouding met behulp van een redeneringsschema, T-rekeningen, het MAR en een didactisch boekhoudpakket. • De aankoopdocumenten klasseren. • Berekeningsschema van verkoopfacturen en creditnota's met handelskorting. • Verkoopfacturen en creditnota's invullen en opstellen. • Coderen van de verkoopfacturen en creditnota's op basis van het MAR met het oog op de boekhoudkundige verwerking. • Verkoopfacturen en uitgaande creditnota's boeken in een dubbele boekhouding met behulp van een redeneringsschema, T-rekeningen, het MAR en een didactisch boekhoudpakket. • De verkoopdocumenten klasseren. • Controleren rekeningafschrift: een betaald of een geïnd bedrag vergelijken met het eerder gefactureerde bedrag en het eventuele verschil verklaren. • Coderen van de rekeninguittreksels op basis van het MAR. • Financiële documenten boeken in een dubbele boekhouding met behulp van een redeneringsschema, T-rekeningen, het MAR en een didactisch boekhoudpakket. • Rekeninguittreksels klasseren.

Didactische wenken

Algemeen :

- het is aan te bevelen de leerplandoelstellingen te realiseren op een praktijkgerichte manier in een professioneel uitgeruste kantoorklas.

De BTW:

- de werking van de btw kan je uitleggen aan de hand van een bedrijfskolom. Door middel van een cijfervoorbeeld kan je aantonen dat het verschil tussen de btw op een verkoop enerzijds en de btw op die aankoop anderzijds, gelijk is aan de belasting over de toegevoegde waarde;

De goederen-en documentenstroom:

- de leerlingen leren in dit deel de documentenstroom administratief verwerken. Eerst leren ze de documenten analyseren, daarna manueel verwerken.
- om de leerlingen inhoudelijk inzicht te laten krijgen in de documentenstroom, is het belangrijk dat de leerlingen de samenhang tussen de verschillende afdelingen van het bedrijf kennen;
- het kan helpen om het verloop van de verrichtingen tussen de verschillende afdelingen schematisch voor te stellen;
- het schema moet geënt worden op de basisafdelingen van een onderneming (receptie, aankoop, verkoop, magazijn, boekhouding en personeelsdienst);
- in de tweede graad worden enkel Nederlandstalige documenten gebruikt;
- bij de analyse van de documenten leren de leerlingen inzicht krijgen in de inhoud van de documenten: trek voldoende tijd uit om de leerlingen dit zelf te laten doen. Dit is een mooie vorm van begeleid zelfstandig leren;
- het verloop van de documenten van de ene afdeling naar de andere gebeurt best door middel van een zelfde verrichting, zodat de leerlingen duidelijk het verloop kunnen volgen;
- het verdient aanbeveling om te starten met het bestuderen van het verloop van een verkoopverrichting. Als de leerlingen dit goed begrijpen kun je hetzelfde doen met een aankoopverrichting;
- via www.o-twee.be/bedrijfsdocs kan je echte bedrijfsdocumenten van Vlaamse bedrijven downloaden om als voorbeeldmateriaal te gebruiken. Ook hier kan je het leerproces sturen via begeleid zelfstandig leren: op deze website staan een aantal documenten waar je zinvolle opdrachten rond kunt construeren;
- bij dit leerplanonderdeel kan gebruik gemaakt worden van een simulatiepakket zoals FVISEM, DocuPlussoft;
- het nauwkeurig en ordelijk invullen van de documenten staat centraal. Leerlingen moeten beseffen dat een verkeerde hoeveelheid of prijs ernstige gevolgen kan hebben voor het bedrijf. In een oefening kan bijvoorbeeld een afwijking opgenomen worden tussen de bestelbon en de ontvangstbon (= vrachtbrief en pakbon) zodat de leerlingen de attitude ontwikkelen om afwijkingen te melden;

- in het begin is het goed de leerlingen telkens een schema te laten opstellen van de factuur en de factuur te laten narekenen met de rekenmachine. Eenmaal zij het factuurschema kennen, kan de controle zich beperken tot een controle met de rekenmachine. Bij het opstellen van de verkoopfactuur moeten de leerlingen dan zelfstandig een factuur kunnen opmaken;
- het is evident te vertrekken van eenvoudige facturen en om de moeilijkheidsgraad stilaan op te bouwen.

De betalingsmogelijkheden:

- via de website van verschillende banken kun je de bankdocumenten en de werking van de verschillende betalingswijzen bekijken. Leerlingen kunnen informatie opzoeken aan de hand van gerichte vragen. De werking van online-banking kan best gedemonstreerd worden naar aanleiding van een bezoek aan een financiële instelling.

De principes van dubbelboekhouden:

- in dit leerstofonderdeel wordt de basis van dubbel boekhouden aangeleerd – dé redenering waar de leerlingen nog zeer geruime tijd op zullen (moeten) steunen. Behandel dit deel met grote aandacht en omzichtigheid en trek er voldoende tijd voor uit. Dit is inzichtelijk de belangrijkste leerstof voor de leerlingen.

Verwerking documenten in een didactisch boekhoudpakket:

- belangrijk is dat de leerlingen elke boeking kunnen situeren in de balans en resultatenrekening. Zonder dat inzicht leren de leerlingen de boekhoudkundige registratie van buiten en ontbreekt elk boekhoudkundig inzicht;
- de boekhoudkundige verwerking gebeurt aan de hand van de rekeningen voorzien in het MAR (zie bijlage). De documenten die geboekt worden, moeten aangepast zijn aan de leerplandoelstellingen;
- boek eenvoudige aankoopfacturen en creditnota's;
- volgend model voor de analyse en voorbereiding van de boeking kan gebruikt worden:
 - eerst wordt het verantwoordingsstuk gecatalogeerd: gaat het hier om een aankoop, verkoop, financiële of diverse verrichting;
 - vervolgens wordt het document ontleed en alle elementen ervan worden beredeneerd. Elk element wordt geïdentificeerd als een Actief (A) of Passief (P), Kost (K) of Opbrengst (O). Dit wordt vermeerderd (+) of verminderd (-) en gedebiteerd (D) of gecrediteerd (C);
 - dan wordt het rekeningnummer en de correcte benaming ingevuld. Hiervoor moeten de leerlingen het rekeningenstelsel raadplegen;
 - op de betreffende rekening moet tenslotte het bedrag worden geboekt.

Redenering	Aard	+/-	Rek.nr.	Rek. naam	Bedrag	D	C
Door deze aankoop vermeerderen de bedrijfskosten	K	+	60400	Aankopen handelsgoederen	22 000,00	x	
De BTW mogen we terugvorderen van de staat, de vordering vermeerdert	A	+	41110	Aftrekbare BTW	4 620,00	x	
De schuld aan de leverancier vermeerdert (totaal factuurbedrag)	P	+	44000	Leveranciers	26 620,00		x

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>17 Een rekenblad doelgericht gebruiken.</p> <p>17.1 Een werkmap en werkblad efficiënt gebruiken en opmaken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De verschillende structuurelementen van een rekenblad waaronder werkblad, rij, kolom, cel, bereik. • Efficiënte cursorbesturingen. • Verschillende gegevenstypes herkennen, efficiënt invoeren en wijzigen waaronder getal, tekst. • Structuurelementen vlot en efficiënt selecteren, kopiëren, verplaatsen, invoegen, verbergen, zichtbaar maken en verwijderen. • Gegevens doelgericht doorvoeren. • Een werkblad functioneel opmaken. • Een voorwaardelijke opmaak instellen. • Een getalnotatie instellen op een cel of een bereik waaronder valuta, procent, datum. • Het verschil toelichten tussen de inhoud van een cel en het weergegeven resultaat. • Gegevens in oplopende of aflopende volgorde sorteren.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>17.2 Een werkmap of werkblad voorzien van de nodige formules.</p> <p>17.3 Gegevens weergeven in grafieken.</p> <p>17.4 Een werkmap of grafiek efficiënt afdrukken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opmaak kopiëren. • Een formule opstellen, efficiënt invoeren en kopiëren. • Functies doelgericht toevoegen aan formules waaronder som, gemiddelde, maximum, minimum, mediaan, als, aantal en aantalarg. • Enkele eenvoudige datumfuncties toepassen. • Absolute, relatieve en gemengde adressering toelichten en toepassen in formules. • Het nut van grafieken en grafieken analyseren en interpreteren. • Een grafiek maken van een (deel van) een werkblad. • Een grafiek aanpassen en opmaken. • Marges instellen. • Kop- en voettekst instellen en opmaken. • Paginanummering toevoegen. • Afdrukinstellingen aanpassen waaronder titels, centreren en aanpassen aan pagina.
<p>18 Inzichtelijk en functioneel een databank gebruiken:</p> <p>18.1 Het concept en de maatschappelijke impact van een databank kennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het begrip databank. • De basisopbouw van een databank waaronder tabel, record, veld. • De maatschappelijke impact van het gebruik van databanken. • Bewust omgaan met gegevens ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. • De functie van een formulier.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>18.2 Functioneel gegevens toevoegen aan een databank.</p> <p>18.3 Een databank efficiënt bevragen.</p> <p>18.4 Gegevens uit een databank doelgericht presenteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formulieren maken met behulp van de wizard. • Records toevoegen, wijzigen en verwijderen. • Gegevens via een query in een tabel sorteren op één of meerdere velden. • Een eenvoudige selectiequery voor het bevragen van een tabel uit een databank met behulp van vergelijkings- en logische operatoren. • De functie van rapporten. • Rapporten maken met behulp van de wizard. • Etiketten maken.

Didactische wenken

- de leerlingen moeten op het einde van de tweede graad in staat zijn om vertrekkend van een probleemstelling, die liefst aansluit bij hun leefwereld, een rekenblad zelfstandig op te bouwen. Elke probleemstelling vraagt eerst een grondige analyse alvorens aan de uitwerking van het rekenblad te beginnen;
- het opmaken van een werkblad is de laatste fase in het proces en ondergeschikt aan het invoeren van de juiste formules;
- wijs de leerlingen op de invloed van de landinstellingen van het besturingssysteem;
- een aantal van de hier opgesomde vaardigheden hebben de leerlingen reeds verworven. Het is belangrijk hen te wijzen op de parallellen tussen de verschillende toepassingsprogramma's. Het is de bedoeling om de leerlingen de principes van een rekenbladprogramma, onafhankelijk van het gebruikte programma, bij te brengen;
- het is soms ook mogelijk om de leerlingen zelf op ontdekking te laten gaan aan de hand van gerichte oefeningen;
- het is belangrijk dat leerlingen grafieken kunnen lezen;
- formulieren en rapporten kunnen ook opgemaakt worden via een query;
- een correcte naamgeving van de databestanden is belangrijk;
- het (zelf) interpreteren van foutmeldingen is een belangrijke attitude.
- probeer zo veel mogelijk vakoverschrijdend of gericht op de leefwereld van de leerlingen te werken.

Competentie 3

Als retailmedewerker onder begeleiding de goederen in ontvangst nemen, verwerken en presenteren in de winkel.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>19 Kennis maken met de sectoren retail en logistiek:</p> <p>19.1 De organisatievormen binnen de retail toelichten.</p> <p>19.2 De beroepen binnen de retail toelichten aan de hand van een organogram van een groot winkelfiliaal.</p> <p>19.3 De schakels in de logistiek en de soorten logistieke bedrijven benoemen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Groothandel en detailhandel (retail).• Branches: mode, supermarkt, doe-het-zelf, multimedia, elektro, interieur en decoratie, huishoudartikelen, speelgoed, voeding, sportartikelen, parfumerie, tuincentra, boek- en kantoorhandel ...• Assortiment: begrip, breedte, diepte.• Winkelvormen: hypermarkt, discounter, supermarkt, speciaalzaak, ambulante handel, postorderbedrijf, internet, nieuwe winkelvormen zoals e-commerce en m-commerce.• Organogram: begrip.• De organisatie van een supermarkt aan de hand van een organogram.• De beroepen waaronder retailmedewerker (aanvuller, kassier, verkoper), afdelingshoofd, assistent manager (filiaalleider), manager (filiaalleider).• De taken van een retailmedewerker.• De kennis en vaardigheden van een retailmedewerker.• De persoonlijke eigenschappen (attitudes) van een retailmedewerker.• Logistiek: begrip.• De schakels in de logistieke keten: producent, exportbedrijf, importbedrijf,

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>19.4 De verschillende beroepen in de logistiek toelichten aan de hand van een mindmap.</p> <p>19.5 De afdelingen in een bedrijf toelichten.</p> <p>19.6 De verschillende beroepen in de administratie toelichten aan de hand van een organogram.</p>	<p>groothandel, detailhandel, consument.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soorten logistieke bedrijven: groothandel, distributiecentrum, warehouse, logistiek dienstverlener, transportbedrijf. • De beroepen waaronder magazijnmedewerker (logistiek medewerker), logistiek teamleider, logistiek supervisor. • De taken van een logistiek medewerker. • De kennis en vaardigheden van een logistiek medewerker. • De persoonlijke eigenschappen (attitudes) van een logistiek medewerker. • De afdelingen in een bedrijf (onthaal, aankoop, magazijn, verkoop, facturatie/boekhouding). • De beroepen waaronder bediende in de boekhouding, bediende onthaal en communicatie (telefonist-receptionist), administratief medewerker, management-assistent, medewerker klantendienst (contactcenter-operator), magazijnier, medewerker expeditie, commercieel medewerker binnendienst.
<p>20 De stappen bij de goederenontvangst in een magazijn toelichten en onder begeleiding uitvoeren:</p> <p>20.1 De logistieke flow in een magazijn toelichten.</p> <p>20.2 De hulpmiddelen om een vrachtwagen te lossen herkennen in functie van de te lossen goederen.</p> <p>20.3 De inkomende goederen controleren aan de hand van de leveringsdocumenten, gebruik makend van basisrekenvaardigheden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Goederenontvangst – goederen lossen – goederen controleren – goederen opslaan. • De verschillende hulpmiddelen om goederen uit een vrachtwagen te lossen, (bijvoorbeeld steekwagen, handpallettruck, motor-pallettruck ...). • De documenten bij de levering (vrachtbrief, pakbon, factuur) • De methodes voor het controleren van de goederen: <ul style="list-style-type: none"> – volledige controle, steekproef, staalname, quality assured;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>20.4 De behandelingsvoorschriften op de goederenverpakking (pictogrammen) begrijpen en toepassen.</p> <p>20.5 De veiligheids- en milieuvoorschriften in het magazijn toelichten en toepassen.</p> <p>20.6 De soorten persoonlijke beschermingsmiddelen in een magazijn toelichten en gebruiken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – aan de hand van de vrachtbrief; – aan de hand van de pakbon; – aan de hand van de bestelbon; – correctielijst of manco-, breuk-, teveellijst. • Vrachtbrief/pakbon: klasseren: numeriek, decimaal, alfanumeriek, alfabetisch, chronologisch, geografisch. • De basisrekenvaardigheden voor de retail: <ul style="list-style-type: none"> – gewichtsmaten; – lengtematen; – temperatuur; – procentberekening; – inhoudsmaten. • Gevarenetiketten (brandbaar, bijtend, giftig). • Behandelingsetiketten (breekbaar, deze kant boven, tegen vocht beschermen). • De procedures inzake veiligheid en milieu, van toepassing bij de goederenontvangst. • Veiligheidsschoenen, aangepaste kledij ...
<p>21 De goederen onder begeleiding opslaan op de juiste locatie in het winkelmagazijn:</p> <p>21.1 De opslagmethodes, afhankelijk van de aard van de goederen, toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De opslagmethodes: <ul style="list-style-type: none"> – opslag op de vloer;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>21.2 De soorten interne transportmiddelen kennen en gebruiken.</p> <p>21.3 De goederen opslaan.</p> <p>21.4 Verpakkingsafval sorteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – opslag op vondels of pallets; – opslag in stellingen. • De soorten interne transportmiddelen: laadkar, steekwagen, rolcontainer, rolplateau of plateauwagen, kledingrek. • Gebruik maken van rugsparende tiltechnieken. • Veiligheidsvoorschriften. • Papier/karton, plastic (PMD), glas, blik en restafval.

Didactische wenken

- Bedrijven die producten maken (produceren) en verkopen, noemen we de producenten of fabrikanten. Bedrijven die producten kopen om weer aan andere bedrijven te verkopen noemen we groothandelsbedrijven. Bedrijven die producten verkopen aan mensen die de producten zelf gebruiken of verbruiken, vormen samen de detailhandel of retail.
- Info over de voornaamste verkooppunten vind je terug op de website van Hoofdbedrijfschap Detailhandel en Comeos.
- Info over jobs in de retail vind je ook op de website van het Kenniscentrum Handel en van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel in Nederland:
www.kchandel.nl;
www.hbd.nl.
- Bij de verklaring van het begrip logistiek, kan je uitgaan van een aantal **filmpjes** op de website www.theflow.be.
- Een andere manier om het begrip logistiek en logistieke keten uit te leggen, is het werken met een aantal **fotoreportages**.
- Er is niet alleen een logistieke keten in de toelevering naar de consument maar ook in de afvoer van afval of herbruikbare stoffen. Dit is een kans om te werken rond milieu en duurzaamheid.
- Overleg met de collega Project Algemene Vakken of wiskunde is aangewezen om de rekenvaardigheden aan te brengen en te herhalen.
- Het Veiligheidsinstituut in Antwerpen biedt vormingen aan voor leerlingen rond veiligheid, heffen, tillen, pictogrammen... Informatie op de website www.provant.be/leren/vormingscentra/provinciaal_veilighe/.
- Bij de ontwikkeling van de doelstellingen wordt bij voorkeur gebruikt gemaakt van **observatieopdrachten (binnen en buiten de school)** en het leren op de werkplek. Meer uitleg hierover kan je vinden onder punt 6.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>22 De verschillende stappen om de goederen verkoopklaar te maken voor presentatie in de winkel toelichten en uitvoeren:</p> <p>22.1 De stappen ter voorbereiding van de artikelpresentatie toelichten en uitvoeren.</p> <p>22.2 De manieren om artikelen te prijzen toelichten.</p> <p>22.3 De aandachtspunten bij het prijzen van artikelen formuleren en toepassen.</p> <p>22.4 De milieulogo's op artikelen herkennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ompakken van artikelen. • Artikelbeveiliging. • Artikelen prijzen. • Prijsetiket. • Kimbalkaartje (kleding). • Streepjescode (ean-code). • RFID-tag (Radio Frequency Identification). • PLU-codes voor groenten en fruit (BUZ-systeem). • De aandachtspunten bij het prijzen van artikelen. • De milieulogo's op artikelen.
<p>23 Een eenvoudige artikelpresentatie in schappen opbouwen:</p> <p>23.1 De eisen gesteld aan een artikelpresentatie toepassen. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eisen presentatie: <ul style="list-style-type: none"> – overzichtelijk door gebruik te maken van wegwijzers, plafondhangers; – logisch schikken: per artikelgroep – familygrouping – kern -en nevenassortiment; – rekening houden met de winkelformule: exclusieve of goedkope winkelformule

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>23.2 Een artikelpresentatie opbouwen met het oog op een maximale attentiewaarde van de presentatie. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip 'attentiewaarde': de mate waarin een artikelpresentatie de aandacht trekt.
<p>23.3 Displays gebruiken om artikelen tijdelijk extra onder de aandacht te brengen. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Middelen om de attentiewaarde te verhogen: gebruik van een brandpunt of een eyecatcher. • Factoren die de attentiewaarde bepalen: presentatiehoogte, aantal facings, kleuren die worden gebruikt.
<p>23.4 Het belang van de kleur voor een artikelpresentatie toelichten en toepassen. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soorten displays: massdisplay, classdisplay. • Functies van een display. • Vormen van displays: eilanddisplay, kassadisplay, kop- of einddisplay, schapdisplay, toonbankdisplay, vloerdisplay, wanddisplay. • Relatie met huisstijl, branche, mode en kleurencirkel.
<p>23.5 Het belang van de artikelverwantschap voor de presentatie van artikelen toelichten en toepassen. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Artikelverwantschap: groepen artikelen die op een of andere manier bij elkaar horen. • Soorten artikelverwantschap waaronder consumptieverwantschap, koopverwantschap, productieverwantschap, prijsverwantschap, kleurverwantschap, stijlverwantschap, themaverwantschap, maatverwantschap, leeftijdverwantschap, merkverwantschap.
<p>23.6 Bij de opbouw van een artikelpresentatie rekening houden met de soorten plaatsing vastgelegd in een schappenplan. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schappenplan. • Consumptieverwantschap, koopverwantschap en productieverwantschap. • Soorten plaatsing: <ul style="list-style-type: none"> – gescheiden plaatsing; – combinatieplaatsing; – rug- aan rugplaatsing;

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>23.7 Bij het prijzen van de artikelen in de schappen rekening houden met de regelgeving. (U)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nabuurplaatsing; - contraplaatsing; - verticale, frontale en laterale presentatie. <ul style="list-style-type: none"> • De regels die van toepassing zijn op de prijsaanduiding bepaald in de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (WMPC).

Didactische wenken

- Vanuit de tweede graad Kantoor bso kunnen leerlingen ook doorstromen naar de derde graad Verkoop bso. Om leerlingen zo goed mogelijk op deze overstap voor te bereiden en om hen toe te laten een verantwoorde keuze te maken na de 2^{de} graad Kantoor, raden wij de scholen aan om de uitbreidingsdoelen eveneens te realiseren.
- Het interieur en het exterieur van een winkel zijn bepalend voor het profiel van de winkel. In de derde graad Verkoop bso wordt hierop uitvoerig ingegaan. Beperk je in de tweede graad om de leerlingen hierop te wijzen. Observatie-opdrachten rond verschillende winkels kunnen leerlingen tot het inzicht brengen dat we “kopen met onze ogen”.
- Bij de ontwikkeling van de doelstellingen kan gebruik worden gemaakt van observatieopdrachten (binnen en buiten de school) en het leren op de werkplek. In het eerste leerjaar van de tweede graad kan de nadruk liggen op de observatieopdrachten en doe-opdrachten binnen de school. In het tweede leerjaar van 2de tweede graad kunnen deze opdrachten aangevuld worden met doe-opdrachten op de werkplek.

COMPETENTIE 4**Als retailmedewerker onder begeleiding verkopen en service verlenen.**

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
24 De winkellay-out en routing toelichten op basis van het grondplan van een bestaande winkel.	<ul style="list-style-type: none">• Het grondplan van een winkel:<ul style="list-style-type: none">– de winkellay-out en de beschikbare ruimte voor verkoopservice en kassa;– de afdelingen van een winkel;– de routing bij vaste en tijdelijke artikelpresentatie.
25 De klanten van een winkel, in het Nederlands, op een klantvriendelijke manier onthalen.	<ul style="list-style-type: none">• Gebruik van standaard Nederlands.• Principes van klantvriendelijkheid.• Standaardschema gebruiken.• Goed stemgebruik.• Lichaamstaal en voorkomen.• Etiquette.
26 De klanten, op basis van de kennis van het grondplan van de winkel, vlot informeren over de plaats waar het artikel in de winkel staat.	
27 In het Nederlands, de telefoon opnemen en aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen op een klantvriendelijke manier vragen van klanten van de winkel beantwoorden. (U)	<ul style="list-style-type: none">• Standaarduitdrukkingen bij het aannemen van de telefoon en bij het doorverbinden.• Klantvriendelijk telefoneren:<ul style="list-style-type: none">– onthaal- en afsluitformules;– correcte vraagstelling;– herhalingen;– keuzemogelijkheden aanbieden;
28 Een telefoonnotitie manueel invullen. (U)	

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
29 Een telefonische bestelling manueel noteren en doorgeven. (U)	<ul style="list-style-type: none"> – gebruik van standaard Nederlands; – het internationaal telefoonalfabet. • Onderdelen telefoonnotitie. • Onderdelen formulier telefonische bestelling.
30 De gebruiksaanwijzing van een antwoordapparaat en telefoon hanteren. (U)	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksaanwijzing lezen • Gebruiksaanwijzing gebruiken
31 Een verkoopgesprek observeren en daaruit de structuur van een klantgericht verkoopgesprek afleiden.	<ul style="list-style-type: none"> • De AIDAS-structuur van het verkoopgesprek: <ul style="list-style-type: none"> – A: Attention/Awareness (aandacht van de potentiële klant trekken) – I: Interest (interesse van de consument wekken) – D: Desire (interesse omzetten in drang tot kopen) – A: Action (klant gaat over tot actie : kopen) – S: Satisfaction (klant is tevreden, kan leiden tot vervolgaankoop)
32 Een eenvoudige en aantrekkelijke geschenkverpakking maken.	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard inpaktechnieken in functie van ruimtelijke figuren (balk, kubus, cilinder). • Inpakmaterialen. • Visuele bepaling van de hoeveelheid benodigd verpakkingsmateriaal.

Didactische wenken

- Vanuit de tweede graad Kantoor bso kunnen leerlingen ook doorstromen naar de derde graad Verkoop bso. Om leerlingen zo goed mogelijk op deze overstap voor te bereiden en om hen toe te laten een verantwoorde keuze te maken na de 2^{de} graad Kantoor, raden wij de scholen aan om de uitbreidingsdoelen eveneens te realiseren.
- PMO, opleidingsinstituut van UNIZO, ontwikkelde een “retailbox” waarin de leerlingen via groepsgesprek doorheen de essentiële voorwaarden van een klantvriendelijk onthaal worden geloodst.

- Winkelkennis begint bij het kennen van het grondplan van een winkel. Een retailmedewerker kan zich alleen maar zelfzeker voelen als hij de plaats van de producten in de winkel kent. Naar aanleiding van een bedrijfsbezoek kan je leerlingen een observatie-opdracht geven in verband met de winkellay-out.
- Het interieur en het exterieur van een winkel zijn bepalend voor het profiel van de winkel. In de derde graad Verkoop bso wordt hierop uitvoerig ingegaan. In de tweede graad is echter toch al van belang om de leerlingen hierop te wijzen. Observatie-opdrachten rond verschillende winkels kunnen leerlingen reeds laten tot het inzicht komen dat we "kopen met onze ogen". Klanten gebruiken altijd hetzelfde zintuig om zich te laten verleiden. Onze ogen zeggen reeds of we geïnteresseerd zijn of niet
- Voor de ontwikkeling van deze beroepscompetentie is de ontwikkeling van communicatieve vaardigheden uiterst belangrijk. Het ontwikkelen van de communicatieve vaardigheden kan gebeuren aan de hand van rollenspelen met opdrachtenkaartjes. Via een doorschuifstelsel kunnen groepjes leerlingen intensief getraind worden.
- In het kader van de studiekeuzebegeleiding kan het zinvol zijn om een leerling van het tweede leerjaar van de tweede graad op meeleefstage te sturen met een leerling van de derde graad.

9 Minimale materiële vereisten

Om de doelstellingen van dit leerplan te realiseren zijn **twee lokalen** nodig:

- een kantoorklas: voor de doelstellingen “administratief medewerker”;
- een didactische leerwinkel: voor de doelstellingen “retailmedewerker”.

Zowel de kantoorklas als de didactische leerwinkel worden opgedeeld in twee zones of ruimtes:

- een ruimte voor klassikale instructie en mogelijkheid tot informatieverwerving;
- een ruimte voor de kantooresimulatie, de winkelactiviteit.

De ruimte voor klassikale instructie met:

- een bord;
- projectiemogelijkheid;
- referentiewerken;
- toegang voor elke individuele leerling tot het internet – voor de kantoorklas volstaat de pc op het werkeiland.

De basisuitrusting van de kantoorklas:

- een professioneel ingericht werkeiland per 4 leerlingen met één pc per leerling, één telefoon met een doorschakelsysteem;
- tafels om te overleggen of een vergadertafel;
- een copier/printer;
- voldoende professionele archiefkasten;
- een lamineerapparaat en een inbindtoestel;
- aanbeveling: koptelefoons bij elke PC.

De basisuitrusting van de didactische leerwinkel:

- winkelrekken en opbergkasten;
- een kleurenprinter met scanmogelijkheden;
- een inpaktafel en inpakmateriaal (rol, schaar, papier ...). De inpaktafel voldoet aan volgende vereisten:
 - voldoende diep;
 - op hoogte van de toonbank (ergonomie);
 - op de achterwand de papierrolhouders en de linten- en kleefbandhouder.

10 Rekeningenstelsel: leidraad voor de administratief medewerker

KLASSE 1 EIGEN VERMOGEN, VOORZIENINGEN VOOR RISICO'S EN KOSTEN EN SCHULDEN OP MEER DAN EEN JAAR

10 *Kapitaal*

10000 Geplaatst kapitaal

14 *Overgedragen winst of overgedragen verlies*

14000 Overgedragen winst

14100 Overgedragen verlies (-)

17 *Schulden op meer dan een jaar*

17300 Schulden aan kredietinstellingen

KLASSE 2 OPRICHTINGSKOSTEN, VASTE ACTIVA EN VORDERINGEN OP MEER DAN EEN JAAR

21 *Immateriële vaste activa*

21100 Concessies, octrooien, licenties, know-how, merken

21109 Afschrijvingen op concessies, octrooien, licenties, know-how, merken (-)

21200 Goodwill

21209 Afschrijvingen op goodwill (-)

22 *Terreinen en gebouwen*

22000 Terreinen

22100 Gebouwen

22109 Afschrijvingen op gebouwen (-)

23 *Installaties, machines en uitrusting*

23000 Installaties

23009 Afschrijvingen op installaties (-)

23100 Machines

23109 Afschrijvingen op machines (-)

23200 Uitrusting

23209 Afschrijvingen op uitrusting (-)

24 *Meubilair en rollend materieel*

24000 Meubilair

24009 Afschrijvingen op meubilair (-)

24010 Kantoormachines

24019 Afschrijvingen op kantoormachines (-)

24020 Computers

24029 Afschrijvingen op computers (-)

24100 Rollend materieel

24109 Afschrijvingen op rollend materieel (-)

KLASSE 3 VOORRADEN EN BESTELLINGEN IN UITVOERING

34 *Handelsgoederen*

34000 Voorraad handelsgoederen

KLASSE 4 VORDERINGEN EN SCHULDEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

40 *Handelsvorderingen*

40000 Handelsdebiteuren

41 *Overige vorderingen*

41100 Terug te vorderen BTW - saldo

41110 Aftrekbare BTW

41120 Aftrekbare BTW op uitgaande creditnota's

41610 Voorschotten op bezoldigingen

41800 Terug te vorderen verpakking

41900 Vorderingen op de eigenaar

42 *Schulden op meer dan een jaar die binnen het jaar vervallen*

42300 Binnen het jaar vervallende schulden aan kredietinstellingen

43 Financiële schulden

43300 Kredietinstellingen - schulden in rekening courant

43900 Diverse financiële schulden

44 Handelsschulden

44000 Leveranciers

45 Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten

45100 Te betalen BTW - saldo

45110 Verschuldigde BTW

45120 Verschuldigde BTW op inkomende creditnota's

45200 Te betalen winstbelastingen

45300 Ingehouden bedrijfsvoorheffing

45400 Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ)

45520 Verschuldigde lonen

45530 Verschuldigde salarissen

48 Diverse schulden

48800 Terug te betalen verpakking

48900 Schulden aan de eigenaar

KLASSE 5 GELDBELEGGINGEN EN LIQUIDE MIDDELEN

52 Vastrentende effecten

52000 Vastrentende effecten – aanschaffingswaarde

53 Termijndeposito's

53000 Termijndeposito's op meer dan 1 jaar

53100 Termijndeposito's op meer dan 1 maand en op ten hoogste 1 jaar

53200 Termijndeposito's op ten hoogste 1 maand

55 Kredietinstellingen

55000 KBC

55100 ING

55200 Fortis Bank

55300 Belfius

55400 Bank van de Post

55500 Bank X

57 Kassen

57000 Kas

58 Interne overboekingen

58000 Interne overboekingen

59 Elektronische inning

59000 Elektronische inning

KLASSE 6 KOSTEN

60 Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen

60400 Aankopen handelsgoederen

60401 Retours op aankopen (-)

60402 Handelskorting op aankopen (-)

60403 Aankoopkosten

60800 Ontvangen kortingen, ristorno's en rabatten (-)

60940 Voorraadwijzigingen handelsgoederen

61 Diensten en diverse goederen

61000 Huur en huurlasten

61100 Onderhoud en herstellingen

61211 Water

61212 Gas

61213 Elektriciteit
61214 Stookolie
61220 Onderhoudsproducten
61230 Boeken, tijdschriften en documentatie
61240 Drukwerken en kantoorbehoeften
61280 Verloren verpakking
61310 Erelonen
61320 Commissielonen
61350 Verzekeringen, andere dan voor personeel
61400 Vervoer en verplaatsingen
61510 Representatie- en onthaalkosten
61520 Reclame en advertenties
61550 Giften
61610 Postzegels, portkosten
61620 Telefoonkosten
61630 Internetkosten
61900 Overige beheerskosten

62 Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen

62020 Bezoldigingen bedienden
62030 Bezoldigingen arbeiders
62100 Werkgeversbijdrage RSZ

63 Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen voor risico's en kosten

63010 Afschrijvingen op immateriële vaste activa
63020 Afschrijvingen op materiële vaste activa

64 Andere bedrijfskosten

64800 Diverse bedrijfskosten

65 Financiële kosten

65000 Rente, commissies en kosten verbonden aan schulden
65700 Betalingskortingen aan klanten
65800 Diverse financiële kosten

66 Niet-recurrente bedrijfs- of financiële kosten

66400 andere niet-recurrente bedrijfskosten
66800 andere niet-recurrente financiële kosten

69 Resultaatverwerking

69300 Over te dragen winst
69400 Vergoeding van het kapitaal

KLASSE 7 OPBRENGSTEN

70 Omzet

70400 Verkopen handelsgoederen
70401 Retours op verkopen (-)
70402 Handelskorting op verkopen (-)
70800 Toegestane kortingen, ristorno's en rabatten (-)

74 Andere bedrijfsopbrengsten

74600 Doorgerekende kosten
74900 Diverse bedrijfsopbrengsten

75 Financiële opbrengsten

75700 Betalingskortingen van leveranciers
75900 Diverse financiële opbrengsten

76 Niet-recurrente bedrijfs- of financiële opbrengsten

76400 andere niet-recurrente bedrijfsopbrengsten
76900 andere niet-recurrente financiële opbrengsten

79 Resultaatverwerking

79300 Over te dragen verlies

11 Bibliografie

11.1 Administratief medewerker

11.1.1 Beroepsprofielen

- Instapcompetentieprofiel receptionist/telefonist (CEVORA)
- Op <http://www.openkijoptalent.be/competentieteam> de competentiefiche van Administratief medewerker (M160201)
- CO.BR.A – fiche administratief medewerker (VDAB)
- Landelijke kwalificaties MBO administratief medewerker (COLO 2010)
- Opleidingsplannen DBSO

11.1.2 Aanbieders van actieve werkvormen

FVISEM

Houttuinen-Zuid 52 7325 RL Apeldoorn

Tel 055-3600315

e-mail: W.Wesselink@tref.nl

Deze kantoor simulatie is semi-automatisch, werkt met fictieve klanten en leveranciers in verschillende afdelingen, zonder tussenkomst van externe organisaties.

Vlajo Challenge en Vlajo Jieha!

Vlajo VZW (Vlaamse Jonge Ondernemingen)

Innovatie- en Incubatiecentrum

Kapeldreef 60

B-3001 Heverlee (Leuven)

016/29 84 01

<http://www.vlajo.be>

Vlajo Challenge en Vlajo Jieha!

11.2 Retailmedewerker

11.2.1 Beroepsprofielen

- Beroepsprofiel aanvuller (Kwalificatiestructuur van de distributiesector FEDIS 2007).
- Beroepsprofiel verkoper (FEDIS 2007).
- Op <http://www.openkijoptalent.be/competentieteam> de competentiefiche van Winkelmedewerker (D150701) – gevalideerd 06/12/2011.
- CO.BR.A – fiche winkelbediende (VDAB).
- Landelijke kwalificaties MBO verkoper (COLO en Kenniscentrum Handel Nederland 2010).
- Landelijke kwalificaties MBO verkoopspecialist (COLO en Kenniscentrum Handel Nederland 2010).
- Opleidingsplannen DBSO.

11.2.2 Aanbieders van actieve werkvormen

De retailbox:

PMO Personeels- en Managementopleidingen voor KMO's
Twekerkenstraat 29 – bus 5
1000 Brussel
tel. 02 238 06 38
www.unizo.be/pmo

Vlajo Challenge en Vlajo Jieha!:

Vlajo VZW (Vlaamse Jonge Ondernemingen)
Innovatie- en Incubatiecentrum
Kapeldreef 60
B-3001 Heverlee (Leuven)
016/29 84 01
<http://www.vlajo.be>



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen.vvksso@vsko.be).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, nummer. Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie. In beide gevallen zal de coördinatrice leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.
