



**KANTOORADMINISTRATIE EN
GEGEVENSBEHEER**
derde graad bso-specialisatiejaar

BRUSSEL
D/2018/13.758/008

September 2018
(vervangt leerplan D/2015/7841/009)



Inhoud

1	Inleiding en situering van het leerplan	3
1.1	Plaats in de lessentabel	3
1.2	Inleiding	3
1.3	Studierichtingsprofiel Kantooradministratie en gegevensbeheer bso	3
2	Beginsituatie en instroom	5
3	Logisch studietraject	6
3.1	Logische vooropleiding	6
3.2	Tewerkstelling na het specialisatiejaar.....	6
4	Christelijk mensbeeld	7
5	Opbouw en samenhang	9
5.1	Opbouw van het leerplan	9
5.2	Samenhang 3de graad - specialisatiejaar.....	10
5.3	Samenwerking met de algemene vorming	11
5.4	Vakoverschrijdende samenwerking binnen het schoolteam	13
6	Doelstellingen.....	14
6.1	Overkoepelende ICT-vaardigheden	14
6.2	Leerplandoelstellingen	15
7	Minimale materiële vereisten	32
7.1	Algemeen.....	32
7.2	Infrastructuur.....	32
7.3	Materiële en didactische uitrusting	32
8	Geïntegreerde proef	33
9	Stage.....	34
10	Bibliografie en contactadressen	35

1 Inleiding en situering van het leerplan

1.1 Plaats in de lessentabel

Zie www.katholiekonderwijs.vlaanderen bij leerplannen & lessentabellen.

1.2 Inleiding

Dit specialisatiejaar beoogt de vereiste beroepskwalificatie (competenties) te verwerven voor een onthaalmedewerker in diverse contexten of een commercieel medewerker binnendienst.

De opleiding is heel sterk realiteitsnabij. Daarom gebeurt de uitwerking van een specialisatiejaar in nauw overleg met de sociale partners. Een belangrijke plaats in de opleiding is weggelegd voor het werkplekleren (stages).

Het specialisatiejaar Kantooradministratie en gegevensbeheer leidt tot het diploma secundair onderwijs.

Door het volgen van een 3de leerjaar van de 3de graad (en de erin opgenomen stages) hebben de afgestudeerden een grotere kans op tewerkstelling of krijgen zij grotere troeven op de arbeidsmarkt.

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:

Studierichtingsprofiel → competenties → leerplandoelstellingen → ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes → didactische wenken

1.3 Studierichtingsprofiel Kantooradministratie en gegevensbeheer bso

De leerling wordt opgeleid om het beroep van onthaalmedewerker of commercieel medewerker binnendienst (bediende) uit te voeren in diverse contexten.

De context voor de onthaalmedewerker kan zijn: groothandel, showroom, balie, beurzen en dienstverlenende organisaties zoals musea, bibliotheken, ziekenhuizen.

De context voor de commerciële medewerker binnendienst kan zijn: groothandel, showroom, balie, beurzen en klantendiensten.

De vorming in dit specialisatiejaar bestaat uit twee componenten:

- een communicatieve component met aandacht voor een praktische kennis van communicatieve vaardigheden Nederlands, Frans en Engels;
- een bedrijfsgerichte component met aandacht voor de integratie van verschillende softwarepakketten, het opvolgen van klanten en orderverwerking binnen een ERP-



omgeving¹, het opvolgen van leveranciers en bestellingen binnen een ERP-omgeving, verkooptechnieken klantenservice en klachtenbehandeling, verkoop in de showroom en aan de balie, het ondersteunen van e-commerce.

Actieve werkvormen, begeleid zelfstandig leren, gastcolleges, studiebezoeken, werkplekleren en alternerende en/of blokstages bieden de leerling een rijke leeromgeving.

De technische productkennis wordt aangeleerd op de werkvloer. In de school ligt het accent vooral op de training van communicatieve vaardigheden en verkooptechnieken.

¹ ERP staat voor Enterprise Resource Planning. Met behulp van dit softwareprogramma worden alle bedrijfsprocessen waaronder voorraadssystemen, bedrijfsadministratie en de goederenstroom binnen het bedrijf én tussen bedrijven automatisch met elkaar verbonden.

2 Beginsituatie en instroom

De leerling moet voldoen aan de instapvereisten van een specialisatiejaar.

De logische vooropleiding is de derde graad Kantoor bso.

In de derde graad Kantoor bso hebben de leerlingen een stevige ICT-vorming verworven. Leerlingen uit de keuzemodule Retail (minor) of de keuzemodule Medewerker klantendienst beschikken bovendien over de vereiste vaardigheden om klantencontacten om te buigen tot een succesvolle verkoop. Ook het omgaan met moeilijke klanten en met klachten van klanten behoren tot de reeds verworven kennis en vaardigheden.

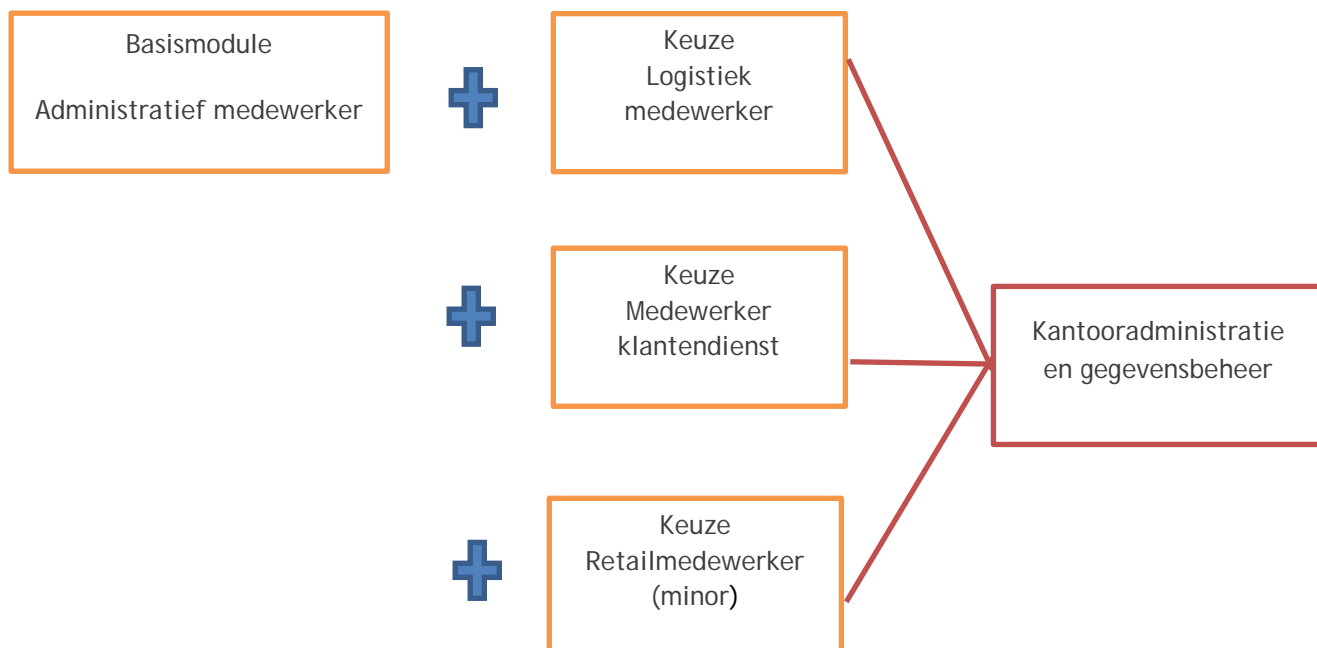
Leerlingen met een getuigschrift van de derde graad uit een ander studiegebied kunnen instromen mits positief advies van de toelatingsklassenraad.



3 Logisch studietraject

3.1 Logische vooropleiding

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



3.2 Tewerkstelling na het specialisatiejaar

Op het einde van het specialisatiejaar hebben de leerlingen de competenties verworven van een onthaalmedewerker of commercieel medewerker binnendienst.

4 Christelijk mensbeeld

Ons onderwijs streeft de vorming van de totale persoon na waarbij het christelijke mensbeeld centraal staat. Onderstaande waarden zijn dan ook altijd na te streven tijdens alle handelingen:

- respect voor de medemens;
- solidariteit;
- zorg voor milieu en leven;
- respectvol omgaan met eigen geloof, anders gelovigen en niet-gelovigen;
- vanuit eigen spiritualiteit omgaan met ethische problemen.

Met het oog op de realisatie van dit mensbeeld draagt dit leerplan uitdrukkelijk kansen in zich.

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	De drang om te leren en te groeien is eigen aan de mens (intrinsieke leervermogen 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	Belang van positief zelfbeeld. Belang van doorzetten en resultaat behalen. Belang van goed zorgen voor zichzelf: hoe omgaan met ratrace/stress/negatieve gevoelens/tegenslag/falen/succes ... (leven als geschenk). Belang van zelf kunnen kiezen.
Verbondenheid met anderen	Taal en communicatie.



	<p>Samen met anderen leven en werken: omgangsvormen/respect/luisteren naar/zich inleven/aandacht voor de klant/in team werken.</p> <p>Je als gelijkwaardige gesprekspartner opstellen.</p> <p>Je houden aan afspraken die belangrijk zijn voor het functioneren in groep.</p> <p>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.</p> <p>Omgaan met een diversiteit aan culturen in de klas/school/team op de werkplek.</p> <p>Een positieve houding aannemen ten opzichte van het werk op de werkplek en deze houding ook uitstralen naar de klanten toe.</p>
Verbondenheid met de wereld	<p>Duurzaam omgaan met materialen.</p> <p>Belang van sorteren, recycleren.</p> <p>Samenleven in de klas/schoolteam/team op de werkplek.</p> <p>Het belang van normen en waarden.</p>
Verbondenheid met het spirituele	<p>Leven als gave/als kans/als opgave.</p> <p>Individu als uniek gegeven.</p> <p>Het spirituele als drijvende kracht voor individu en samenleving.</p>

5 Opbouw en samenhang

5.1 Opbouw van het leerplan

Vijf beroepsspecifieke competenties:

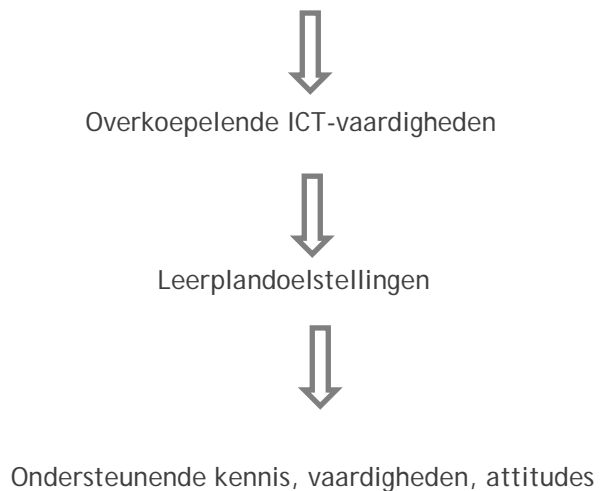
Competentie 1: In uiteenlopende contactsituaties klantgericht handelen en communicatief vlot omgaan met bezoekers, klanten en leveranciers.

Competentie 2: Binnen een e-businessomgeving klantgericht handelen.

Competentie 3: De klantenrelaties, leveranciersrelaties en het voorraadbeheer duurzaam opvolgen met behulp van geïntegreerde software.

Competentie 4: Gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen.

Competentie 5: Werken in team.



5.2 Samenhang 3de graad - specialisatiejaar

Competenties	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes verworven in de 3de graad	Nieuw in het specialisatiejaar
<p>1 In uiteenlopende contactsituaties klantgericht handelen en communicatief vlot omgaan met bezoekers, klanten en leveranciers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In het Nederlands en twee vreemde talen: <ul style="list-style-type: none"> - klanten onthalen; - klanten informeren; - klanten met vragen of klachten verder helpen. • Zakelijke telefoongesprekken voeren in het Nederlands en twee vreemde talen. • Een verkoopgesprek voeren: <ul style="list-style-type: none"> - verkooptechnieken op klantentypes afstemmen en toepassen om klanten te informeren; - te adviseren of overtuigen; - op basis van een goede branche- en productkennis. 	<ul style="list-style-type: none"> • In het Nederlands, Frans en Engels bezoekers, klanten onthalen, informeren, helpen en een verkoopgesprek voeren in één of meerdere van volgende contexten: <ul style="list-style-type: none"> - in een showroom; - aan een balie; - op een beursstand; - in een dienstverlenende organisatie.
<p>2 Binnen een e-business omgeving klantgericht handelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klantgerichte communicatie aan het onthaal, via de telefoon. 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrippen e-business en e-commerce. • Een webshop opzetten gebruik makend van kant-en-klare software. • De online communicatie met de klant verzorgen.
<p>3 De klantenrelaties, leveranciersrelaties en het voorraadbeheer duurzaam opvolgen met behulp van geïntegreerde software.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Courante handelsdocumenten opstellen in twee vreemde talen. • De goederen- en documentenstroom in kaart brengen, het verband zien tussen beide en de doorstroming verzekeren. • De principes van de dubbele boekhouding toepassen. • De commerciële en financiële documenten verwerken in een professioneel boekhoudpakket. • De aan- en verkoopadministratie ondersteunen (opmaak bestellingen, offertes). • De loonadministratie ondersteunen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van geïntegreerde software (ERP²) voor: <ul style="list-style-type: none"> - het verwerken van aankopen; - het verwerken van verkopen; - het voorraadbeheer;

² ERP staat voor Enterprise Resource Planning

Competenties	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes verworven in de 3de graad	Nieuw in het specialisatiejaar
4 Gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens in een gestructureerd frame ingeven. • Klaviervaardigheid. • Rapporten ontwerpen, een verslag opstellen. • Tabellen en grafieken integreren in documenten. • Teksten ingeven en opmaken. • Presentaties zelfstandig aanmaken. • Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket. • Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het onderhouden van een online interface met klanten (webwinkel). • Doorlopende presentaties maken met twee verschillende presentatiepakketten om te gebruiken in de showroom of aan de balie of op de beursstand. • Multimediaal materiaal aanpassen, hanteren en integreren in een document of presentatie met behulp van een professioneel pakket. • Een document doeltreffend structureren en opmaken. • Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad. • Inzichtelijk en functioneel een gegevensbank aanmaken en gebruiken. • Online opstellen en samenwerken aan bestanden. • Gebruiksklaar maken van hard- en software in functie van het gebruik in de showroom of aan de balie of op een beursstand.
5 Werken in team.		<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen aan teamoverleg binnen de commercieel-administratieve omgeving. • Omgaan met feedback in het kader van werkoverleg, functionerings- en evaluatiegesprekken. • Omgaan met verschillen en conflicten binnen een team. • De verschillende aspecten van leidinggeven in relatie tot de werknemer.

5.3 Samenwerking met de algemene vorming

5.3.1 *Communiceren in het Nederlands*

In de derde graad Kantoor bso gaat binnen het vak Nederlands zakelijke communicatie veel aandacht naar het ontwikkelen van communicatieve vaardigheden in een zakelijke context.





Deze vaardigheden worden in het specialisatiejaar verder ontwikkeld binnen de specifieke context van de commerciële bediende en onthaalmedewerker.

5.3.2 *Communiceren in het Frans en het Engels*

In de studierichting Kantooradministratie en gegevensbeheer is het aanleren van een vreemde taal inherent aan de opleiding. Het leerplan moderne vreemde talen voorziet dan ook bovenop de doelstellingen voor de basisvorming specifieke doelstellingen die aansluiten bij de specifieke context van het specialisatiejaar Kantooradministratie en gegevensbeheer.

Het is sterk aan te bevelen dat leraren Frans en Engels op regelmatige basis overleg plegen over het aanleren van de specifieke taalvaardigheden binnen de context van het onthaal en de commerciële binnendienst.

5.3.3 *Samenwerking met project algemene vakken of maatschappelijke vorming*

Rond verschillende onderwerpen kunnen de leraren van de specifieke vorming samenwerken met de leraar project algemene vakken of maatschappelijke vorming:

- Het thema 'Op weg naar werk' behandelt diverse aspecten van de voorbereiding naar tewerkstelling op de arbeidsmarkt.
- Bij het thema 'Samenleven in de maatschappij'.

Doelstellingen geformuleerd in het kader van project algemene vakken komen in de ontwikkeling van de specifieke doelstellingen van dit leerplan aan bod. We verwijzen hier naar:

- Zelfstandig en in concrete situaties relevante en toegankelijke informatie vinden en selecteren uit (1):
 - gesproken teksten;
 - geschreven teksten;
 - beeldmateriaal;
 - ICT-bronnen;
 - tabellen, grafieken, diagrammen, kaarten.
- Over de gevonden informatie reflecteren (2).
- De gevonden informatie evalueren (3):
 - informatie uit gesproken teksten;
 - informatie uit geschreven teksten;
 - informatie uit beeldmateriaal;
 - informatie uit ICT-bronnen;
 - informatie uit tabellen, grafieken, diagrammen en kaarten.
- Zelfstandig en in concrete situaties relevante en toegankelijke informatie mondeling en schriftelijk gebruiken (4):
 - essentie uit gesproken teksten;
 - essentie uit geschreven teksten;
 - essentie uit beeldmateriaal;
 - essentie uit ICT-bronnen;
 - concrete informatie uit tabellen, grafieken, diagrammen en kaarten.
- Zelfstandig en in concrete situaties mondeling en schriftelijke informatie inwinnen en meedelen (5):
 - formele informatie;

- informele informatie.
- Zelfstandig analoge of digitale hulpmiddelen gebruiken om de communicatie te optimaliseren, zoals (6):
 - een verklarend woordenboek;
 - een spellingwijzer;
 - een schrijfkader of standaard tekststructuur;
 - een spreekkader of standaard tekststructuur;
 - software;
 - aangeboden ondersteunend visueel materiaal;
 - lay-out.

5.4 Vakoverschrijdende samenwerking binnen het schoolteam

Doorheen het specialisatiejaar is een intense samenwerking tussen de leraren van het specifiek gedeelte en de leraren van de basisvorming van enorm belang.



6 Doelstellingen

(U) = uitbreidingsdoelstellingen

6.1 Overkoepelende ICT-vaardigheden

In de tweede en in de derde graad verwierven de leerlingen de volgende ICT-vaardigheden:

- 1 Inkomend en uitgaand mailverkeer in het Nederlands, Frans en Engels verwerken.
- 2 Een mailbox efficiënt beheren.
- 3 Een elektronische agenda nauwkeurig bijhouden.
- 4 Klein onderhoud uitvoeren aan de randapparatuur.
- 5 Vlot het klavier van een computer tienvingerblind hanteren.
- 6 Een document doeltreffend invoeren, structureren en opmaken.
- 7 Presentaties aanmaken met verschillende presentatiepakketten.
- 8 Het gebruik van ontwerpsoftware.
- 9 Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.
- 10 Inzichtelijk en functioneel een gegevensbank aanmaken (U) en gebruiken.
- 11 Op een probleemoplossende manier met toepassingsprogramma's werken.
- 12 Digitale bronnen veilig, gericht en efficiënt exploreren en interpreteren.
- 13 De NBN-normen in briefwisseling en documenten toepassen.

In het specialisatiejaar komen deze ICT-vaardigheden geïntegreerd aan bod. Sommige ICT-vaardigheden worden in het specialisatiejaar nog verder uitgediept. Deze vaardigheden zijn opgenomen onder competentie 4 van dit leerplan.

6.2 Leerplandoelstellingen

COMPETENTIE 1	In uiteenlopende contactsituaties klantgericht handelen en communicatief vlot omgaan met bezoekers, klanten en leveranciers.
----------------------	---

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>1 In een telefoongesprek in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels) het bedrijf en het productengamma voorstellen om (potentiële) klanten te informeren over het aanbod.</p> <p>1.1 Een correct taalgebruik hanteren.</p> <p>1.2 De telefoonetiquette toepassen.</p> <p>1.3 Een goede stemtechniek toepassen.</p> <p>1.4 Actieve luistertechnieken toepassen.</p> <p>1.5 Vraagtechnieken toepassen.</p> <p>1.6 Het telefoongesprek correct opbouwen.</p>	<p>Kenmerken van correct taalgebruik:</p> <ul style="list-style-type: none"> - correcte uitspraak - juiste klemtonen - gepaste woordkeuze - korte zinnen <p>Aandachtspunten telefoonetiquette:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gewenstheid gesprek - onderbreking gesprek: enkel indien nodig - verbreking gesprek - doorverbinden, in wacht schakelen, terugbellen <p>Aandachtspunten stemtechniek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - volume - intonatie - tempo - articulatie <ul style="list-style-type: none"> • Techniek van het actief luisteren: <ul style="list-style-type: none"> - bevestigen en herformuleren - empathische houding - opheldering vragen - de tijd nemen • Vraagtechnieken: <ul style="list-style-type: none"> - open vragen - gesloten vragen - alternatievenvragen/keuzevragen - suggestieve vragen - controlevragen/reflectievragen • Opbouw van het telefoongesprek: <ul style="list-style-type: none"> - het bedrijf voorstellen - zichzelf voorstellen - voorgeschreven vragen stellen - het gesprek afsluiten



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> - tijdslimiet respecteren • Simultaan handelen: <ul style="list-style-type: none"> - computerscherm - telefoon - ingave gegevens
<p>2 In de showroom of aan de balie of op een beurs in het Nederlands en twee vreemde talen (Frans en Engels) klantgericht handelen.</p> <p>2.1 De klant verwelkomen, wensen vaststellen en adviseren over de producten en diensten.</p> <p>2.2 Een verkoopvoorstel formuleren aan de hand van een digitale offerte.</p> <p>2.3 Een order opstellen aan de hand van een digitale orderbon.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Basisvaardigheden van onthaal • AIDAS-model (Attention/ Awareness, Interest, Desire, Action en Satisfaction) • Lichaamstaal van de klant • Typologie van klanten of consumenten • Sellogram: <ul style="list-style-type: none"> - koopmotieven - producteigenschappen - verkoopargumenten (waaronder artikeleigenschappen, prijs, kwaliteit, vormgeving, leuke extra's, goede garantievoorschriften, verklaren van artikelverschillen) • Etiquette op een beursstand • Branche- en productkennis
<p>3 De deelname aan een beurs voorbereiden</p> <p>3.1 Een beursplan opstellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoud van een beursplan: <ul style="list-style-type: none"> - de beursdoelstellingen - selectie van de producten - samenstelling van het beursteam en de projectverantwoordelijke - beurs- en presentatietraining - draaiboek voor de beursdagen - keuze standenbouwer - bevestiging huur standoppervlakte - budget beursdeelname - standconcept: passieve, actieve en onderhandelingszone - aanpak promoten aanwezigheid op beurs - voorbereiden drukwerk

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>3.2 Bezoekersfiches ontwerpen met een aantal minimale velden.</p> <p>3.3 De pré-beurscommunicatie verzorgen.</p>	<p>- documentatie samenstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mailing • Advertentie • Persbericht als publiciteit
<p>3.4 Een verkoopvoorstel formuleren aan de hand van een digitale offerte.</p> <p>3.5 Een order opstellen aan de hand van een digitale orderbon.</p> <p>3.6 Een beursdeelname evalueren en opvolgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedankingsmail bezoekers • Registratie beurscontacten in database • Opvolging potentiële klanten • Registratie informatie van de bezoekersfiches in database • Persbericht over de bezoekersresultaten • Vergelijking gebudgetteerde kosten en reële kosten met behulp van een rekenblad

Didactische wenken

- De ontwikkeling van deze competentie kan gebeuren in het kader van een oefenfirma, mini-onderneming of studentenbedrijf.be.
- Voor de ontwikkeling van deze competentie kan gekozen worden voor één of meerdere van volgende contexten: de onthaalbalie, de showroom of de beurs.
- Het oefenen van de communicatievaardigheden op een beursstand kan gebeuren door deelname van de leerlingen aan een beurs voor mini-ondernemingen of oefenfirma's.
- De deelname aan een beurs voor oefenfirma's of mini-ondernemingen in het Franstalig landsgedeelte of in het buitenland biedt heel wat kansen om de ontwikkeling van de communicatieve vaardigheden in een vreemde taal te oefenen.
- Heel wat oefenmateriaal rond communicatieve vaardigheden en klantgericht handelen, is terug te vinden op het internet.
- Voor het verwerven van deze doelstellingen is een sterke samenwerking met de leraren Nederlands (pav), Frans en Engels aangewezen. De betrokken vakcollega's kunnen betrokken worden bij de evaluatie van de communicatievaardigheden in een simulatie of reële oefenomgeving.





- Voor deze competentie is een goede productkennis zeer belangrijk. Deze productkennis kan opgebouwd worden in samenwerking met de externe werkplek.
- De ICT-vaardigheden worden geïntegreerd aangeboden binnen het kader van deze competentie.
- Doelstellingen 1 en 2 kwamen in de derde graad reeds aanbod. Doel is deze competenties verder te ontwikkelen op de stageplaats.
- Het simultaan handelen bij inkomende en uitgaande telefoongesprekken is een vaardigheid die uitgebreid werd geoefend binnen de keuzemodule Medewerker klantendienst. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van een headset en verwerken de leerlingen de gegevens van het klantencontact in een database.
- Een aantal vaardigheden zijn in de derde graad binnen de context van het ondersteunen van vergaderingen en evenementen aan bod gekomen. Deze vaardigheden worden nu ontwikkeld binnen de context van het opzetten van een beurs.
- Een beursbezoek met observatie-opdrachten is een goede aanzet naar de ontwikkeling van de doelstelling 3.
- Voor de minimale velden van de bezoekersfiche (doelstelling 3.2) denken we aan:
 - naam beurs;
 - gegevens bezoeker;
 - datum gesprek;
 - gesprekspartners;
 - bezoekersprofiel: nieuw contact - klant - aankoper - consument - groothandelaar;
 - gespreksonderwerp;
 - korte beoordeling en impressie;
 - follow-up: nazorg, wat verwacht de bezoeker?

COMPETENTIE 2	Binnen een e-businessomgeving klantgericht handelen.
----------------------	---

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
4 Het begrip e-business omschrijven.	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip e-business • Indeling van e-business: <ul style="list-style-type: none"> - e-commerce - andere facetten van online handel drijven
5 Het begrip e-commerce en de voordelen van e-commerce formuleren.	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip e-commerce • Voordelen e-commerce: <ul style="list-style-type: none"> - voor de onderneming - voor de klantenrelatie
6 Het belang van e-commerce binnen de Belgische economie toelichten.	<ul style="list-style-type: none"> • E-commerce in België: <ul style="list-style-type: none"> - mogelijke klanten - volume aankopen online - soorten aankopen online

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> - redenen waarom mensen online kopen - betalingsmogelijkheden bij e-commerce - leveringsmogelijkheden bij e-commerce
<p>7 Een webshop opzetten gebruik makend van kant-en-klare software.</p> <p>7.1 De verschillende hulpmiddelen toelichten om het vinden van de webshop door potentiële klanten te vergemakkelijken.</p> <p>7.2 Technieken toelichten en toepassen om bezoekers te overtuigen om binnen te stappen in de webshop.</p> <p>7.3 De do's en don'ts voor een gebruiksvriendelijke en geloofwaardige webshop toelichten en toepassen.</p> <p>7.4 De online communicatie verzorgen om de bezoekers van de webshop aan te zetten tot een bestelling.</p> <p>7.5 De belangrijkste wettelijke verplichtingen in verband met e-commerce formuleren en toepassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • QR-code (Quick Response) • SEO (Search Engine Optimisation) • SEA (Search Engine Advertising) • Aandachtspunten voor een: <ul style="list-style-type: none"> - compatibele webshop - performante webshop - herkenbare webshop • Aandachtspunten voor een aantrekkelijke webshop • Gebruiksvriendelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> - duidelijke navigatie - goede zoekfunctie - scanbare pagina's - aantrekkelijke homepagina - professionele inhoud • Geloofwaardigheid: <ul style="list-style-type: none"> - evenwichtig design - overzichtelijke structuur - up-to-date aanbod - klantgerichte aanpak - accurate productinformatie • E-mail marketing • Webshop marketing • Bepalingen uit de wet op marktpraktijken en de consumentenbescherming: <ul style="list-style-type: none"> - informatieplicht ten aanzien van de consument - herroepingstermijn en herroepingsbeding - voorschot en betaling door de consument - uitvoering van de overeenkomst binnen 30 kalenderdagen - bewijslast voor de verkoper



Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> - solden, sperperiode en koppelverkoop • Bepalingen uit de wet elektronische handel • Bepalingen uit de wet verkopen op afstand
8 De online communicatie met de klant via de website van het bedrijf en sociale media verzorgen.	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheden van online communicatie • Keuze van online communicatiemiddel: doelgroep • Doel van de online communicatie • Adverteren via social media • Enquêtevragen • Wetgeving op de privacy • Wetgeving op auteursrechten • Wetgeving op portretrecht

Didactische wenken:

- Wetgeving en informatie rond e-commerce vindt u ook op:
<http://economie.fgov.be/nl/consument/Internet/index.jsp> (Federale overheidsdienst economie).

COMPETENTIE 3	De klantenrelaties, leveranciersrelaties en het voorraadbeheer duurzaam opvolgen met behulp van geïntegreerde bedrijfsadministratieve software.
--------------------------	--

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>9 De goederen- en informatiestromen binnen een ERP-omgeving³ toepassen en de samenhang verduidelijken.</p> <p>9.1 De opzet van een ERP-pakket verduidelijken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Begrip ERP • Bedrijfsprocessen binnen een ERP-pakket:

³ ERP staat voor Enterprise Resource Planning. Met behulp van dit softwareprogramma worden alle bedrijfsprocessen waaronder voorraadsystemen, bedrijfsadministratie en de goederenstroom binnen het bedrijf én tussen bedrijven automatisch met elkaar verbonden.

<p>9.2 Nieuwe gegevens binnen een ERP-omgeving ingeven.</p> <p>9.3 Het inkoopproces binnen een ERP-omgeving schematisch weergeven en toepassen.</p> <p>9.4 Het verkoopproces binnen een ERP-omgeving schematisch weergeven en toepassen.</p> <p>9.5 De samenhang tussen aankoop, verkoop en boekhouding binnen de ERP-omgeving toelichten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - inkoopproces: opmaak inkooporder, ontvangst en boeken van de levering en factuur - verkoopproces: aanmaak verkooporder, levering en boeken van het order - voorraadbeheer - magazijnbeheer • De samenhang tussen de bedrijfsprocessen • Nieuwe gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - nieuw artikel - nieuwe klant - nieuwe leverancier - koppeling artikel aan leverancier • Inkoopproces: <ul style="list-style-type: none"> - opmaak van een inkooporder - ontvangst van de aangekochte artikelen - registreren van de aankoopfactuur - opzoeken van geboekte ontvangst/factuur - wijzigingen ten gevolge van de registratie • Verkoopproces: <ul style="list-style-type: none"> - aanmaak van een offerte - aanmaak van een verkooporder - verzending van de verkochte goederen - ontvangst van de verkoopfactuur - opzoeken van de geboekte verzending/factuur - wijzigingen ten gevolge van de registratie • De samenhang tussen aankoop, verkoop en boekhouding: <ul style="list-style-type: none"> - boeking van de aankoopfactuur - betaling van de aankoopfactuur - boeking van de verkoopfactuur - inning van de verkoopfactuur - debiteuren- en crediteurenbeheer
--	---





<p>9.6 Het voorraad- en magazijnbeheer binnen een ERP-omgeving verduidelijken.</p>	<ul style="list-style-type: none">- wijzigingen ten gevolge van de boekhouding• Voorraadbeheer:<ul style="list-style-type: none">- voorraadstatus- minimum- en maximumvoorraad, bestelpunt, bestelhoeveelheid- automatische inkoopvoorstellen- magazijnlocatie- magazijndocumenten
<p>10 Handels- en financiële documenten verwerken met een professioneel boekhoudpakket.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Controle aankoopfactuur• Boeken aankoopfactuur• Opstellen verkoopfactuur• Exporteren verkoopfactuur naar de boekhouding• Controleren en boeken financiële documenten• Crediteuren- en debiteurenbeheer• Exporteren boekhoudkundige gegevens naar een rekenblad

Didactische wenken

- Doelstelling 9 en 10 kunnen gerealiseerd worden binnen het kader van een oefenfirma of mini-onderneming of studentenbedrijf.be en op de stageplek.
- Bij de ontwikkeling van deze competentie is naast het technisch gebruik van het pakket vooral het verwerven van inzicht in de samenhang tussen de goederen- en documentenstroom belangrijk.
- Een ERP-pakket is geen professioneel boekhoudpakket.

COMPETENTIE 4	Gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd toepassen.
--------------------------	--

In de loop van de tweede en de derde graad Kantoor bso en Verkoop bso verwerven de leerlingen heel wat ICT-vaardigheden. In het specialisatiejaar komen deze vaardigheden geïntegreerd aan bod en worden in deze competentie verdere nieuwe gevorderde ICT-vaardigheden geïntegreerd ontwikkeld.

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>11 Presentaties maken om te gebruiken in de showroom of aan de balie of op de beursstand.</p> <p>11.1 Multimediaal materiaal integreren in een presentatie.</p> <p>11.2 Presentaties maken met verschillende presentatiepakketten.</p> <p>11.3 Doorlopende presentaties maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bijzondere aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> - leesbaarheid - huisstijl - overgangen - animaties - hyperlinks - opslaan onder juiste bestandstype • Bijzondere aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> - werking van ingevoegde objecten - geluidseffecten - opslaan van de ingevoegde objecten • Bijzondere aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> - toegankelijkheid • Bijzondere aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> - tijdsinstellingen
<p>12 Multimediaal materiaal maken, aanpassen en gebruiken.</p> <p>12.1 Digitale foto's aanpassen met behulp van een professioneel pakket.</p> <p>12.2 Digitale video's en digitale geluidsfragmenten maken en aanpassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtenvrij of legaal materiaal • Afmetingen: <ul style="list-style-type: none"> - pixels, resolutie - aangepaste afbeeldingsgrootte • Kleurcorrecties: <ul style="list-style-type: none"> - histogram - helderheid/contrast • Selecties • Foto bewerken: <ul style="list-style-type: none"> - uitsnijden - rechte trekken - rode ogen - reparatie - klonen • Lagen: <ul style="list-style-type: none"> - tekstlaag - vormlaag • Opslaan onder verschillende formaten • Zelfgemaakte filmpjes en geluiden • Filmpjes en geluiden downloaden





Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> • Geluid verwijderen van filmpje • Geluidsfragment met: <ul style="list-style-type: none"> - muziek en tekst - verschillende geluidsterktes, faden - verschillende snelheden • Filmpje met: <ul style="list-style-type: none"> - geluid, foto's en videomateriaal - ondertitels - titel en generiek • Uploaden naar youtube
<p>13 Een document doeltreffend structureren en opmaken.</p> <p>13.1 Een document efficiënt structureren en opmaken.</p> <p>13.2 Een rapport ontwerpen.</p> <p>13.3 Tabellen invoegen en doeltreffend aanpassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bladwijzer • Pagina-achtergrond (watermerk, paginakleur, paginaranden) • Optie 'Vergelijken' • Verzendlijsten • Inhoudsopgave automatisch genereren • Een index aanmaken en beheren • Voetnoten en eindnoten • Afbeeldingen met bijschriften • Citaten invoegen (U) • Optie 'Bronnen beheren' (U) • Optie 'Bibliografie' (U) • Optie 'Lijst met afbeeldingen invoegen' • Een uitgebreid zakelijk rapport • Gevorderde bewerkingen op tabellen: <ul style="list-style-type: none"> - cellen splitsen - cellen samenvoegen - tabel converteren naar gewone tekst - rasterlijnen weergeven of verbergen - tekstrichting
<p>14 Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gevorderde bewerkingen: <ul style="list-style-type: none"> - sjabloon aangepast aan de eigen huisstijl - optie 'Zakelijke gegevens' - optie 'Cataloguspagina's' - Verzendlijsten

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>15 Pdf-documenten ontwikkelen met professionele software.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voordelen en doel van pdf-bestanden • Pdf-bestanden maken: <ul style="list-style-type: none"> - pdf's maken in Office - webpagina's opslaan als pdf-bestanden - van gescande papieren documenten doorzoekbare pdf's maken • Bestanden samenvoegen en combineren: <ul style="list-style-type: none"> - meerdere bestanden samenvoegen tot één pdf - pdf-portfolio aanmaken • Revisies en goedkeuringen vereenvoudigen: <ul style="list-style-type: none"> - opmerkingen toevoegen aan pdf's (plaknotities, markeringen ...) - aanbrengen van een elektronische handtekening • Pdf-bestanden beschermen <ul style="list-style-type: none"> - kopieer- en bewerkingsbeveiliging aanbrengen • Pdf-bestanden naar Office documenten converteren • Pdf-documenten bewerken <ul style="list-style-type: none"> - bewerken van teksten - bewerken van afbeeldingen • Formulieren maken en analyseren <ul style="list-style-type: none"> - bestaande formulieren omzetten naar pdf-formulieren - aanmaken van een pdf-formulier - reacties verzamelen
<p>16 Documenten ontwikkelen met een professioneel grafisch ontwerpprogramma. (Adobe InDesign)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het opzetten van een pagina • Werken met tekstkaders • Typografie en alineastijlen beheren • Tabellen: <ul style="list-style-type: none"> - aanmaken en opmaken - importeren en opmaken • Kleur en transparantie gebruiken • Stramienen aanmaken en toepassen • Werken met lagen, paden en effecten • Werken met multi-state objecten





Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
	<ul style="list-style-type: none"> • Vormen en kaders selecteren en transformeren • Afbeeldingen invoegen en bewerken • Gegevenssamenvoeging • Samenwerking met andere pakketten • Tekst invoegen en bewerken • Werken met verschillende paginaformaten in één document • De uitvoer van een document
<p>17 Cijfergegevens ingeven en verwerken in een rekenblad.</p> <p>17.1 Een werkmap en werkblad efficiënt gebruiken en opmaken.</p> <p>17.2 Een werkmap of werkblad voorzien van de nodige formules.</p> <p>17.3 Grafieken ontwerpen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groeperen - degroeperen - sub totaal • Exporteren van Excel naar een database • Filters • Hulpmiddelen voor gegevens: tekst naar kolommen, duplicaten verwijderen, gegevensvalidatie • Blokkeren • Verschillende gegevenstypes • Absolute, relatieve en gemengde adressering in formules • Functies doelgericht toevoegen aan formules: som, aantal, aantalarg gemiddelde, maximum, minimum, afronden als, voorwaardelijke som, aantal als • Zoekfuncties: verticaal en horizontaal • Datumfuncties: nu, vandaag • Formules met geneste functies • Grafieken maken: <ul style="list-style-type: none"> - grafiektype in functie van gegevens en het doel - een grafieksjabloon - gegevens selecteren, rijen en kolommen omdraaien - grafiek aanpassen

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
17.4 Draaitabellen	<ul style="list-style-type: none"> - combinatiegrafieken met 2 verticale assen bv. lijn- en staafgrafiek - sparklines toevoegen • Draaitabellen
<p>18 Inzichtelijk en functioneel een bestaande gegevensbank aanmaken (U) en gebruiken⁴.</p> <p>18.1 Een databank efficiënt bevragen.</p> <p>18.2 Functioneel gegevens toevoegen aan een databank.</p> <p>18.3 Gegevens uit een databank doelgericht presenteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een selectiequery maken voor het bevragen van één of meerdere tabellen uit een databank • Meerdere zoekcriteria • Jokertekens • Berekende velden • Actiequery waaronder toevoegquery, bijwerkquery, verwijderquery, invoervenster • Parameterquery • Statistische berekeningen via query's • Gebruiksvriendelijke formulieren • Formulieren aangepast aan de huisstijl • Records toevoegen, wijzigen en verwijderen via een formulier • Rapporten met groepen, totalen en gemiddelden • Rapporten aangepast aan de huisstijl, gebruikmakend van kop- en voettekst en grafische objecten • Etiketten maken
19 Online opstellen en samenwerken aan bestanden.	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen, afnemen en verwerken van enquêtes • Bestanden delen bijvoorbeeld postregistratie, draaiboeken, handleidingen, geïntegreerde proef
20 Gebruiksklaar maken van hard- en software in functie van het gebruik in de showroom of balie of op een beursstand.	<ul style="list-style-type: none"> • Pc en randapparatuur • Internetconnectie

⁴ Deze doelstelling is reeds bereikt op het einde van de derde graad.





Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>21 Binnen het kader van de communicatiestrategie een website gemaakt met een CMS aanpassen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Met behulp van een CMS aan een bestaande website: <ul style="list-style-type: none"> - toevoeging: tekst, beeld, video, hyperlinks - aanpassing menu - wijziging template - toevoeging en gebruik van extensies

Didactische wenken:

- Onderdelen van het rapport (doelstelling 13.2) kunnen zijn: de omslag, woord vooraf, inhoudsopgave, inleiding, eigenlijke tekst, besluit, literatuurlijst, index, lijst figuren, tabellen en bijlagen
- Bij doelstelling 16 is het de bedoeling wanneer een document gemaakt is, dat dit dan afgedrukt wordt of klaargemaakt om aan een professionele drukker te bezorgen.
- Doelstelling 16: het werken met verschillende paginaformaten in één document biedt de mogelijkheid om een perfecte huisstijl te maken voor briefhoofd, omslagen, naamkaartje met gebruik van zelfde lettertypes en kleuren.

COMPETENTIE 5	Werken in team.
----------------------	------------------------

Leerplandoelstellingen	Ondersteunende kennis, vaardigheden en attitudes
<p>22 Deelnemen aan teamoverleg binnen de commercieel-administratieve omgeving.</p> <p>22.1 De principes rond vlot en respectvol communiceren in een team toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De drie fasen van het communicatieproces: <ul style="list-style-type: none"> - zenden van de boodschap - ontvangen, begrijpen en accepteren van de boodschap - terugkoppelen • Communicatievormen: <ul style="list-style-type: none"> - interne en externe communicatie - éézijdige en tweezijdige communicatie - formele en informele communicatie - verbale en non-verbale communicatie • LSD-techniek

<p>22.2 De vier fases van een teamoverleg toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.</p> <p>22.3 De taken en vaardigheden van de voorzitter bij het teamoverleg toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.</p> <p>22.4 De structuur en het verloop van een overlegvergadering toepassen in herkenbare praktijksituaties uit het werkveld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principes van respectvolle communicatie • Omgangsvormen in relatie tot de bedrijfscultuur • De fases van een teamoverleg: <ul style="list-style-type: none"> - de voorbereiding - het overleg - de afronding - de opvolging • Taken van de voorzitter • Vaardigheden van de voorzitter: <ul style="list-style-type: none"> - hanteren van de juiste gesprekstechnieken - toepassen van verbale en non-verbale communicatie - voorbereiden op de overlegsituaties - SMART-afspraken maken - oplossingsgericht denken • Structuur van een teamoverleg: <ul style="list-style-type: none"> - opening overleg - mededelingen - notulen van het vorige overleg - onderwerpen van het overleg - rondvraag - sluiting van het overleg
<p>23 Omgaan met feedback in het kader van werkoverleg, functionerings- en evaluatiegesprekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het kader om feedback te geven • Stappen bij het geven van feedback • Regels voor het geven van juiste feedback • Het kader om feedback te krijgen • Regels om feedback te ontvangen • Het slecht nieuwsgesprek als vorm van negatieve feedback • Confrontatie als vorm van feedback





<p>24 In een gesimuleerde beroepssituatie en tijdens de stage in een bedrijf omgaan met verschillen en conflicten binnen een team.</p> <p>24.1 De soorten conflicten in een team herkennen.</p> <p>24.2 De juiste stijl van conflicthantering in relatie tot het soort conflict toepassen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Individueel versus groepsconflict• Conflictaanjagers en conflictremmers• Soorten conflicten:<ul style="list-style-type: none">- verdelingsconflict- persoonlijk conflict- zakelijk conflict- machtsconflict• Stijlen van conflicthantering:<ul style="list-style-type: none">- ontlopen- toedekken- forceren- confronteren- compromis• De juiste aanpak in relatie tot het soort conflict
<p>25 De verschillende aspecten van leidinggeven toelichten en toepassen aan de hand van praktijkvoorbeelden uit het werkveld.</p> <p>25.1 De verschillende stijlen van leidinggeven toelichten.</p> <p>25.2 De verschillende leiderschapsstijlen toelichten en aangeven welke stijl het best past bij een bepaalde situatie op de werkvloer.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Stijlen van leidinggeven:<ul style="list-style-type: none">- taakgericht leidinggeven- mensgericht leidinggeven• Leiderschapsstijlen:<ul style="list-style-type: none">- opdrachtstijl- overtuigstijl- ondersteunende stijl of coachstijl- delegeerstijl

Didactische wenken:

- De doelstellingen rond deze competentie kunnen ontwikkeld worden aan de hand van rollenspellen, situaties binnen de oefenfirma, mini-onderneming of studentenbedrijf.be en op de werkplek.
- De doelstellingen van deze competentie kunnen uitgebreid geoefend worden in het kader van een project waar teambuilding centraal staat.

- De ervaringen van de leerlingen op hun stageplaats kunnen gedeeld worden met de andere leerlingen.



7 Minimale materiële vereisten

7.1 Algemeen

Om de leerplandoelstellingen bij de leerlingen te realiseren dient de school minimaal de hierna beschreven infrastructuur, materiële en didactische uitrusting ter beschikking te stellen, die beantwoordt aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu.

Dit alles is daarnaast aangepast aan de visie op leren die de school hanteert.

7.2 Infrastructuur

Voor het specialisatiejaar is eenzelfde minimale infrastructuur vereist zoals in de tweede en in de derde graad Kantoor bso namelijk een kantoorklas ingedeeld in twee zones:

- een ruimte voor klassikale instructie en mogelijkheid tot informatieverwerving;
- een ruimte voor de kantoor simulatie, presentatieopdrachten of andere simulatieopdrachten (bijvoorbeeld showroom gesprekken, balie gesprekken).

De ruimte moet voldoende groot zijn om een projectmatige aanpak toe te laten (studentenbedrijf.be, oefenfirma of mini-onderneming).

7.3 Materiële en didactische uitrusting

In functie van het realiseren van de doelen is het van belang dat onderstaand materieel beschikbaar is in de kantoorklas:

- projectiemogelijkheid;
- referentiewerken;
- 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;
- eventueel headsets;
- software om de gevorderde ICT-vaardigheden te kunnen toepassen (bijvoorbeeld Adobe Acrobat Pro en Adobe InDesign);
- ERP-software.

8 Geïntegreerde proef

In het derde leerjaar van de derde graad van het beroepssecundair onderwijs, ingericht onder de vorm van een specialisatiejaar is de organisatie van een geïntegreerde proef reglementair verplicht.

Het algemeen kader daarvoor wordt toegelicht in een VVKSO-Mededeling die u via de directie kunt bekomen.

De proef slaat voornamelijk op de vakken van het specifiek gedeelte. De integratie van andere vakken kan een meerwaarde vormen als die de gip ondersteunen.

De geïntegreerde proef wordt beoordeeld door zowel interne als uit externe deskundigen. Hun evaluatie zal deel uitmaken van het deliberatiedossier.

Het document met specifieke gegevens voor de studierichting is te raadplegen op de website www.katholiekonderwijs.vlaanderen via de ingang lessentabellen > 3de graad > bso > Specialisatiejaar > Kantooradministratie- en gegevensbeheer



9 Stage

Naast vorming op school maakt de stage in deze studierichting deel uit van de opleiding.

De leerling krijgt de mogelijkheid om de op school aangeleerde kennis, vaardigheden en attitudes op de stageplaats in te oefenen en/of uit te breiden.

De stageplaatsen worden gekozen in functie van de contexten geformuleerd in het studierichtingsprofiel.

Binnen de minimum beroepsspecifieke vorming worden daarvoor minimaal 7 wekelijkse lestijden voorzien. De stage wordt georganiseerd onder de vorm van een vaste wekelijkse dag of onder de vorm van blokstages of een combinatie van beide.

De school is verantwoordelijk voor de organisatie van de stage.

De stage moet altijd gebeuren conform de omzendbrief betreffende leerlingenstages in het voltijds secundair onderwijs die u kan raadplegen via www.ond.vlaanderen.be/edulex > omzendbrieven > secundair onderwijs > stages

10 Bibliografie en contactadressen

Van winkel naar webwinkel - Voor handelaars die hun markt willen vergroten met e-commerce
Jan Van Orshoven & Sara Reymen
2013, Uitgeverij Minerva nv - Ravensteingalerij 28, 1000 Brussel - www.uitgeverijminerva.be

Help, ik neem deel aan een beurs! - Het beursplan, leidraad bij internationaal ondernemen
2009, Flanders Investment & Trade - www.flandersinvestmentandtrade.be

Het Sales Boek - Voor elk type verkoper
Jochen Roef
2013, Uitgeverij Lannoo Campus nv - Tielt

Verkopen - Van afspraak tot klant
Geert Delobelle
2011, Uitgeverij Lannoo Campus nv - Tielt

Cursussen webleren VDAB
www.vdab.be/webleren

Cursussen CEVORA
www.cevora.be

Praktische tips voor uw e-business
www.unizo.be/ictcoach

FEWEB
www.feweb.be bijlagen