

# **SECRETARIAAT-TALEN DERDE GRAAD TSO**

---

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VVKSO – BRUSSEL D/2010/7841/005  
September 2010



---

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



## Inhoud

1	Studierichtingsprofiel van de derde graad Secretariaat-talen tso .....	4
1.1	Situering .....	4
1.2	Beginsituatie .....	4
1.3	Vorming vertrekkend vanuit een christelijk mensbeeld .....	4
1.4	Doelstellingen .....	5
1.5	Wat na de derde graad? .....	6
2	Competenties .....	7
3	Algemeen pedagogisch-didactische wenken .....	9
3.1	De samenwerking tussen het vak Secretariaat en de vakken Zakelijke communicatie Nederlands, Frans en Engels en Duits .....	9
3.2	Het vak Secretariaat en websites .....	9
3.3	Het vak Secretariaat en de geïntegreerde proef .....	9
3.4	Het vak Secretariaat en de NBN-normen/rapporteren .....	10
3.5	Het vak Secretariaat en werkvormen .....	10
3.6	Het vak Secretariaat en stages .....	10
4	Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch-didactische wenken .....	11
4.1	Ondersteunende ICT-doelstellingen bij de realisatie van de zes clusters .....	11
4.2	Cluster 1: Werkomgeving en profiel van de office assistant (m/v) .....	13
4.3	Cluster 2: Onthaal van bezoekers en nieuwe medewerkers .....	16
4.4	Cluster 3: Correspondentie en postbehandeling .....	17
4.5	Cluster 4: Archivering en klassement .....	19
4.6	Cluster 5: Vergaderingen .....	20
4.7	Cluster 6: Zakenreis en zakenlunch .....	22
4.8	Bedrijfsevenement (U) .....	23
5	Evaluatie van kennis, vaardigheden en attitudes .....	27
6	Minimale materiële vereisten .....	34
6.1	Programmatuur .....	34
6.2	Apparatuur .....	34
7	Bibliografie .....	35
7.1	Brochures .....	35
7.2	Tijdschriften .....	35
7.3	Websites .....	36
8	Bijlagen .....	39
8.1	Voorbeeld uitgewerkt fictief bedrijfsevenement .....	39
8.2	Voorbeeld opdracht brainstorming voor leerlingen .....	41

# 1 Studierichtingsprofiel van de derde graad Secretariaat-talen tso

## 1.1 Situering

De richting Secretariaat-talen tso is een doorstromingsrichting die sterk taalkundig en administratief gericht is. Geïntegreerde administratieve opdrachten met veel aandacht voor de (zakelijke) communicatie in het Nederlands en drie vreemde talen vormen de ruggengraat van de opleiding. De leerling vergaart hierbij de nodige kennis, vaardigheden en attitudes die voorbereiden op verder studeren in managementsondersteunende opleidingen in het hoger onderwijs (professionele bachelor).

## 1.2 Beginsituatie

### 1.2.1 In het eerste leerjaar van de derde graad

De voorkennis van de leerling, die in de derde graad Secretariaat-talen tso begint, kan verscheiden zijn. De leerling komt bij voorkeur uit de tweede graad Handel-talen tso.

Hij kan echter ook komen uit:

- de tweede graad Handel tso;
- de tweede graad aso of uit een tweedegraadsstudierichting van een ander studiegebied tso of kso.

De leerling uit de tweede graad Handel tso heeft een achterstand voor Duits, indien de leerling Duits niet als complementair vak heeft gekregen tijdens de tweede graad Handel tso.

De leerling uit de tweede graad aso heeft een achterstand voor Toegepaste informatica. De leerling dient zichzelf bij te werken tijdens het eerste trimester van het eerste leerjaar van de derde graad Secretariaat-talen tso. Hij dient 10-vingerblind te kunnen typen. Hij dient de basisvaardigheden tekstverwerking, elektronisch rekenblad, gegevensbeheer, elektronisch presenteren en elektronische communicatie te verwerven. Het VVSKO heeft hiervoor handige digitale tools ontwikkeld. Alle info vindt u op <http://bzl.vvsko.net>.

De leerling uit een ander studiegebied tso of kso zal zich wellicht moeten bijspijkeren voor één of meerdere vreemde talen en Toegepaste informatica. Van hem/haar wordt een zeer zware inspanning verwacht inzake het verwerven van achterstallige leerinhouden in de verschillende domeinen.

Voor het verwerven van achterstallige leerinhouden in bovenvermelde vakgebieden biedt de school een remediëringsprogramma aan.

### 1.2.2 In het tweede leerjaar van de derde graad

Zie toelatingsvoorwaarden in SO 64, onderdeel 7.2.14.1. Raadpleeg hiervoor <http://www.ond.vlaanderen.be/edulex/database/document/document.asp?docid=9418>.

## 1.3 Vorming vertrekkend vanuit een christelijk mensbeeld

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

- respect voor de medemens;
- solidariteit;
- zorg voor milieu en leven;
- respectvol omgaan met eigen geloof, andersgelovigen en niet-gelovigen;
- vanuit eigen spiritualiteit omgaan met ethische problemen (geneeskunde, milieu, wetenschap, economie, ...);
- respectvol omgaan met eigen lichaam (seksualiteit, gezondheid, sport, ...).

## 1.4 Doelstellingen

### 1.4.1 Richtingspecifiek

De leerling leert op uitvoerend en (beperkt) coördinerend niveau

- te communiceren in het Nederlands, Frans, Engels, Duits en eventueel een vierde vreemde taal, met specifieke aandacht voor de praktische vaardigheden in een bedrijfscontext;
- bedrijfsspecifieke informatie verwerven, verwerken en doorgeven;
- bedrijfsevenementen, vergaderingen en zakenreizen organiseren en ondersteunen;
- softwarepakketten gebruiken in diverse bedrijfssituaties.

Om bovenstaande doelstellingen te kunnen realiseren, heeft de leerling volgende kennis, vaardigheden en attitudes nodig om als verantwoordelijke binnen een administratie te kunnen functioneren.

### 1.4.2 In de algemene vakken komen volgende doelstellingen aan bod:

**Communiceren** in het Nederlands, het Frans, het Engels, het Duits en eventueel een vierde vreemde taal.

- functioneel en zakelijk communiceren in het kader van een geïntegreerde (groeps)opdracht (verdelen verantwoordelijkheden, afspraken werkverdeling, afspraken deadlines, informatie opzoeken en verwerken, een (vergader)verslag maken en presenteren, ...);
- communiceren tijdens het maatschappelijk functioneren (de weg vragen, een gids raadplegen, een krant lezen...) en het cultureel functioneren (het culturele veld verkennen in functie van bedrijfsopdrachten).

Een eigen **mening** vormen en verwoorden op basis van argumenten, luisteren naar de mening van anderen en eventueel de eigen mening herzien.

- beschouwend communiceren (gevoelens verwoorden in functie van onder andere evaluatie van een geïntegreerde (groeps)opdracht);
- tijdens een maatschappelijk debat.

Op een verantwoorde manier **keuzes** maken.

- studiekeuze;
- keuze van een boek (film, toneel, ...);

- keuze van een oplossingsmethode voor een administratief probleem;
- keuze van een geschikte werkwijze/procedure in het kader van een geïntegreerde opdracht;
- keuze van een onderwerp voor de geïntegreerde proef.

Zich historisch, geografisch en cultureel **situëren**.

- In functie van bedrijfsopdrachten (onder andere organisatie van bedrijfsevenementen) is het belangrijk om een goed overzicht te hebben op het brede historische, geografische en culturele veld.

Een opdracht nauwgezet **realiseren** (en hierbij zelf initiatief nemen).

- Attitudes zoals stiptheid, orde en netheid, verantwoordelijkheidszin, flexibiliteit, tact en betrouwbaarheid zijn uitermate belangrijk in een managementsondersteunende functie.

## 1.5 Wat na de derde graad?

Deze studierichting maakt deel uit van het studiegebied Handel.

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad Secretariaat-talen tso krijgt de leerling het diploma secundair onderwijs.

Hiermee kan de leerling:

### **verder studeren in het hoger onderwijs**

De derde graad Secretariaat-talen tso bereidt de leerling voor op een professionele bacheloropleiding, in het bijzonder op managementsondersteunende studierichtingen in het studiegebied Handelswetenschappen en Bedrijfskunde.

### **of een Se-n-Se-opleiding**

Door het volgen van een Se-n-Se-opleiding verhoogt de leerling zijn kans op tewerkstelling in de sector. Medico-sociale administratie en Administratie vrije beroepen sluiten naadloos aan op de derde graad Secretariaat-talen tso. Ook het volgen van een andere Se-n-Se-opleiding in het studiegebied Handel is een optie.

## 2 Competenties

De leerplandoelstellingen zijn samengebracht in zes clusters, waarbij de ICT-doelstellingen ondersteunend werken bij de realisatie van deze clusters.

- 1 Werkomgeving en profiel van de office assistant
- 2 Onthaal
- 3 Correspondentie en postbehandeling
- 4 Archivering en klassement
- 5 Vergaderingen
- 6 Zakenreis en zakenlunch

Onderstaande competenties zullen in de zes clusters worden gerealiseerd.

<i>De leerling kan</i>	<i>Ondersteunende kennis en vaardigheden</i>
de dagelijkse werking van het secretariaat organiseren.	Dag- en weekindeling plannen, postafhandeling, zelfstandig en in team werken, personeelsgegevens beheren, time- en stressmanagement
inkomende en uitgaande telefoongesprekken afhandelen.	Verzorgd en correct mondeling taalgebruik in het Nederlands, Frans, Engels en Duits; Toepassing: Secretariaat
interne en externe bezoekers ontvangen en op klantvriendelijke wijze te woord staan.	Etiquette, omgangsvormen, huisstijl, bedrijfscultuur, verzorgd en correct (mondeling) taalgebruik in Nederlands, Frans, Engels en Duits
interne en externe contacten leggen en onderhouden.	Huisstijl, klantgerichtheid, omgangstaal, interculturaliteit
bedrijfsdocumenten (rapporten, memo's, verslagen, brieven, formulieren, folders, brochures, internet- en intranetteksten) opstellen en verzenden.	Klavierbeheersing (met inbegrip van anderstalige tekens), softwarepakketten, NBN-normen, huisstijl, lay-out, postbehandeling, terminologie anderstalige bedrijfsdocumenten, schriftelijke basiscommunicatie in Nederlands, Frans, Engels en Duits
bedrijfsdocumenten vertalen.	Frans, Engels, Duits
relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven.	Zakelijke informatie opzoeken via elektronische media, communicatie in het Nederlands, Frans, Engels en vaktaal Duits
vergaderingen voorbereiden, organiseren, eraan deelnemen en opvolgen.	Vergaderagenda samenstellen, vergaderstukken verzamelen, verzenden, vergadering logistiek ondersteunen, notities nemen, deelnemen, verslag maken, afspraken opvolgen

<p>inkomende en uitgaande elektronische berichten verwerken.</p>	<p>E-mails ontvangen, filteren, beantwoorden, doorsturen; e-mails opstellen en versturen in Nederlands, Frans, Engels en Duits, elektronische archivering</p>
<p>vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur.</p>	<p>Tekstverwerking, gegevensblad, rekenblad, presentatiepakket, pakket voor ontwerp folders, agendabeheer</p>
<p>documenten archiveren en beheren.</p>	<p>Klassementssystemen en -methodes</p>
<p>zakenreizen organiseren.</p>	<p>Plannen, opzoeken en vergelijken</p>



### **3 Algemeen pedagogisch-didactische wenken**

Het leerplan Secretariaat is een geïntegreerd leerplan waarin administratieve aspecten, ICT-aspecten en zakelijk-communicatieve aspecten in diverse talen aan bod komen in de context van een office assistant binnen een onderneming.

De leerplandoelstellingen zijn geïntegreerd geformuleerd. Binnen elk onderdeel van het leerplan kunnen leerplandoelstellingen aan bod komen van administratieve aard en zakelijk-communicatieve aard.

Het doel is om deze leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren. Een aantal ICT-doelstellingen zijn geïntegreerd geformuleerd en komen aan bod binnen de verschillende clusters.

#### **3.1 De samenwerking tussen het vak Secretariaat en de vakken Zakelijke communicatie Nederlands, Frans en Engels en Duits**

In het leerplan Secretariaat zijn er heel wat doelstellingen opgenomen waarbij de samenwerking met Zakelijke communicatie Nederlands fundamenteel is. In deze context is het sterk aanbevolen om de realisatie van beide leerplannen in nauw overleg te organiseren. Daarnaast dient er een samenwerking opgezet te worden met de collega's Frans, Engels en Duits voor het onderdeel zakelijke communicatie. In heel wat pedagogisch-didactische wenken zal je aanbevelingen hieromtrent vinden.

#### **3.2 Het vak Secretariaat en websites**

Informatie opzoeken, filteren en verwerken is een belangrijke vaardigheid die leerlingen moeten bezitten in functie van verder studeren, werken, het privéleven. In dit leerplan is er heel veel ruimte om de leerlingen deze vaardigheid aan te leren. Er wordt in een hele reeks pedagogisch-didactische wenken verwezen naar websites waar interessante informatie in verband met de leerplandoelstellingen staat. De leerplancommissie heeft de voorkeur gegeven aan het zoveel mogelijk expliciet weergeven van URL's van websites. Deze keuze heeft als groot voordeel dat de informatie zeer makkelijk bereikbaar is. We leven echter in een voortdurend wijzigende informatiemaatschappij, waarbij websites komen, gaan, migreren. Daardoor is het mogelijk dat na verloop van tijd bepaalde URL's niet meer correct zijn. Via een eenvoudige zoekopdracht door een zoekmachine zal je dan snel weer op het juiste spoor zitten.

#### **3.3 Het vak Secretariaat en de geïntegreerde proef**

De ministeriële omzendbrief SOZ(91)7 van 3 mei 1991 verplicht elke school om in het tweede leerjaar van de derde graad tso een geïntegreerde proef te organiseren. De omzendbrief vermeldt dat de geïntegreerde proef slaat op de vakken en specialiteiten van het fundamenteel optioneel gedeelte.

Omdat het vak Secretariaat een geïntegreerd geheel vormt van administratieve aspecten, ICT-aspecten, en zakelijk-communicatieve aspecten, ligt het voor de hand dat een aantal leerplandoelstellingen onder de vorm van opdrachten in het kader van de geïntegreerde proef behandeld kan worden. Deze opdrachten kunnen zowel een individueel karakter als een groeps karakter of een combinatie van beide hebben. In de specifieke pedagogisch-didactische wenken wordt meermaals verwezen naar leerplandoelstellingen die gerealiseerd kunnen worden in het kader van de geïntegreerde proef. Het ligt voor de hand dat de leerlingen hier tijdens de les op regelmatige tijdstippen aan kunnen werken. De leraar moet er bewust naar streven om ook een aantal opdrachten buiten de lestijd door de leerlingen te laten realiseren. Het spreekt voor zich dat de neerslag van de geïntegreerde proef met een tekstverwerkingspakket gebeurt: de aanmaak van een inhoudsopgave, het gebruik van sjablonen en opmaakprofielen met koppen, koptekst/voettekst, paginanummering, ... kunnen in deze context toegepast worden.

Bij voorkeur worden Nederlands, Frans, Engels en vaktaal Duits evenals Zakelijke communicatie Nederlands, Frans en Engels bij de gip betrokken. Bovenvermelde competenties kunnen inspirerend werken in de ontwikkeling van de opdrachten voor de leerlingen.

### **3.4 Het vak Secretariaat en de NBN-normen/rapporteren**

In het vak Secretariaat zijn de ICT-doelstellingen verweven. Het spreekt voor zich dat bij de verwerving van deze doelstellingen de NBN-norm (vroeger BIN-norm) NBN Z 01-002 dienen toegepast te worden. De BIN-brochure en de brochure 'rapporteren' zijn handige instrumenten. De brochures zijn verkrijgbaar via <http://leerboek.vvksso.be>.

### **3.5 Het vak Secretariaat en werkvormen**

Heel wat leerplandoelstellingen kunnen projectmatig bereikt worden. In de pedagogisch-didactische wenken wordt hiernaar regelmatig verwezen. Daarnaast is er volop ruimte om binnen het kader van begeleid zelfstandig leren leerlingen de leerstof te laten verwerken. Het elektronische leerplatform biedt uitstekende mogelijkheden om leerlingen via leerpaden zelfstandig de leerstof te laten verwerken. In combinatie met het elektronische leerplatform kunnen de leerlingen ook in groepjes coöperatief leren door groepsopdrachten uit te werken. In zowel de projectvorm als het begeleid zelfstandig leren is er veel kans om de leerlingen te laten werken aan en te evalueren op de vaardigheden en attitudes, vermeld onder hoofdstuk 5.

### **3.6 Het vak Secretariaat en stages**

In de minimumvork lestijden van het vak Secretariaat is er geen expliciete ruimte voor stages voorzien. In de complementaire uren zijn er wel mogelijkheden. De competenties, vermeld in hoofdstuk 2, kunnen als uitgangspunt gebruikt worden in het overleg met het stagebedrijf rond de taken van de leerling op stage.

## 4 Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch-didactische wenken

Bij wijze van pedagogisch-didactische wenk wordt bij sommige doelstellingen tussen haakjes aangegeven in samenhang met welke doelstelling(en) ze kunnen worden gerealiseerd.

### 4.1 Ondersteunende ICT-doelstellingen bij de realisatie van de zes clusters

De leerling werkt aan volgende competenties:

- relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven;
- vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur.

Onderstaande leerplandoelstellingen realiseer je doorheen het hele leerplan.

#### 4.1.1 Tekstverwerking

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 1 Op vlotte wijze tienvingerblind foutloos typen, gebruik makend van spellings- en grammaticacontrole. (~ dlst. 59,60,61)
- 2 Standaardcorrespondentie/mailing/bouwsteencorrespondentie, faxen, verslagen, formulieren en memo's ontwerpen en verwerken. (~ dlst. 59, 60, 61, 66, 86)
- 3 Volgende tekstopmaakelementen toepassen: pagina-opmaak (koptekst en voettekst), opmaak, opsommingen en nummering, indelen in secties, tabellen, kolommen, voetnoten, grafische componenten invoegen en opmaken, ingescande informatie invoegen en bewerken, internetteksten invoegen en bewerken, bestaande macro's uitvoeren. (~ dlst. 66)
- 4 De lay-out van een niet of slecht opgemaakte tekst verzorgen: structureren, zoeken/vervangen functie, opmaakprofielen maken en toepassen, kopnummering toepassen en een inhoudstafel genereren.
- 5 Met meerdere personen een document vormgeven, gebruik makend van de functie redigeren.
- 6 Een sjabloon ontwerpen, gebruiken en wijzigen.
- 7 Een rapport ontwerpen door middel van de functie 'hoofd- en subdocumenten' met volgende elementen: omslag, woord vooraf, inhoudstafel, inleiding, eigenlijke tekst, besluit, literatuurlijst, bijlagen.

#### 4.1.2 Rekenblad (~ dlst. 33)

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 8 Cijfergegevens invoeren en gebruiken om een grafiek aan te maken.
- 9 Formules toepassen zoals: (enkelvoudige) als, som, aantal, gemiddelde, afronden, vertikaal zoeken, som als, aantal als, datum- en tijdfunctie, rang.
- 10 Zelf formules opbouwen met relatieve, absolute en gemengde celadressering.
- 11 Een rekenblad opmaken.
- 12 Een rekenblad/delen van een rekenblad beveiligen en de beveiliging opheffen.

- 13 Een rekenblad of een gedeelte ervan afdrukken.
- 14 Bestaande rekenbladen en grafieken aanpassen.
- 15 Met behulp van de functie 'voorwaardelijke opmaak' de celopmaak laten afhangen van de celinhoud.
- 16 Met koppelingen werken tussen verschillende werkbladen.
- 17 Gebruik maken van handige hulpmiddelen zoals titels blokkeren, venster splitsen, naam geven aan een celbereik en deze in een formule gebruiken, opmerking aanbrengen in een cel.
- 18 Aangrenzende en niet aangrenzende werkbladen selecteren om ze tegelijk te bewerken of af te drukken.
- 19 Met meerdere werkbladen tegelijk werken door toepassing van celverwijzingen en gebruik van formules.

#### **4.1.3 Gegevensbeheer (~ dlst. 37, 66)**

##### **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

- 20 Een databank aanmaken met velden en veldeigenschappen, opgedeeld in verschillende tabellen.
- 21 Relaties tussen tabellen leggen.
- 22 Gegevens met een invulformulier toevoegen aan de databank.
- 23 Gegevens opzoeken via een selectiequery; verwijderen via een verwijderquery, filteren via een filterquery, bewerken via een bijwerkquery.
- 24 Gegevens uit de databank op een overzichtelijke wijze in een rapport presenteren, met aandacht voor kop-tekst, voettekst en grafische objecten.
- 25 Etiketten genereren vanuit de databank.

#### **Pedagogisch-didactische wenken**

Beperk je bestandsstructuur tot een achttal velden met eenvoudige veldeigenschappen. Maak een invulformulier aan om de input van gegevens (maximum 15 records) te vergemakkelijken. Zorg voor een overzichtelijk rapport met titel en kop- of voettekst.

#### **4.1.4 Presentatiepakket**

##### **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

- 26 Een presentatie inhoudelijk ontwerpen en vormelijk opmaken. (~ dlst. 84)
- 27 Een organogram ontwerpen in een presentatiepakket. (~ dlst. 35)
- 28 Afbeeldingen, figuren, hyperlinks, ... invoegen en bewerken in een presentatie. (~ dlst. 84)
- 29 Een (doorlopende) diavoorstelling opbouwen met animatie. (~ dlst. 84)
- 30 Een voordracht geven met behulp van een presentatie.

#### 4.1.5 Desktop publishing

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

31 Documenten zoals folder, brochure, formulier, nieuwsbrief, briefpapier, ... ontwikkelen. (~ dlst. 39)

#### 4.1.6 Elektronisch publiceren (U)

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

32 Een eenvoudige website maken

#### Pedagogisch-didactische wenken

Een website kan ontwikkeld worden rond de organisatie van een bedrijfsevenement (zie 4.8. Bedrijfsevenement). Samenwerking met de verschillende taalvakken kan een meerwaarde zijn.

### 4.2 Cluster 1: Werkomgeving en profiel van de office assistant (m/v)

De leerling werkt aan de volgende competenties:

- De dagelijkse werking van het secretariaat organiseren;
- Vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur;
- Relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven.

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Leerplandoelstelling 33 tot en met 36 realiseer je via een bedrijfsbezoek.</b></li></ul> |
|---|

#### 4.2.1 Kennismaking met de instelling of onderneming

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 33 Een onderneming volgens activiteit, bedrijfsgrootte en juridische vorm in een groter geheel situeren aan de hand van onderzoekwerk. Cijfers importeren in een rekenblad en visualiseren met grafieken. (~ dlst. 8 t. e. m. 19)
- 34 De meest voorkomende organisatiestructuren van een onderneming aan de hand van een voorbeeld toelichten met inbegrip van de voor- en nadelen.
- 35 De verschillende afdelingen van een bedrijf weergeven in een elektronisch aangemaakt organogram. (~ dlst. 27, 46)
- 36 De taken van de belangrijkste afdelingen binnen de instelling of onderneming toelichten.
- 37 Personeelsgegevens beheren in een databank. (~ dlst. 20 t. e. m. 25)

- 38 De bedrijfscultuur van een onderneming beschrijven.
- 39 Een huisstijl ontwikkelen. (~ dlst. 31)

### **Pedagogisch didactische wenken**

- 33-34 De situering volgens activiteit beperk je tot de bedrijfskolom (sectoren), dienstensector (verzekeringen, transport) en distributiekolom. Je kan voorbeelden gebruiken van bedrijven uit de regio van de school. Op de website van de Nationale Bank ([www.belgostat.be](http://www.belgostat.be)) vind je hierover een schat aan materiaal.
- 34 Beperk je tot lijnorganisatie, lijnstaforganisatie en functionele organisatie.
- 35 Het organogram maak je best aan met een presentatiepakket.
- 36 Volgende afdelingen kan je bespreken: algemene directie, communicatie, PR, sales, marketing, helpdesk/IT-afdeling, R&D, ...
- 38 Volgende facetten van een bedrijfscultuur kunnen beschreven worden: interieur, exterieur, communicatie, wagenpark, ...
- 39 Logo, sjabloon, lettertype, kleur, ... kunnen hier aan bod komen. Doel is dat de leerlingen hun eigen ontworpen huisstijl doorheen de ganse opleiding gebruiken in de opdrachten die ze krijgen. Het DTP-pakket kan hierbij een handige hulp zijn.
- 33-39 Deze doelstellingen lenen zich uitstekend tot een zelfstandige opdracht, bijvoorbeeld in het kader van de geïntegreerde proef. De leerlingen kiezen zelf een bedrijf en bezoeken dit bedrijf. Aan de hand van de informatie maken ze een organogram en bespreken ze de organisatiestructuur.

## **4.2.2 Inrichting en uitrusting van de kantooromgeving**

### **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

- 40 De belangrijkste mogelijkheden van kantoorinrichting opsommen.
- 41 Meubilair, kantoorapparatuur en -benodigdheden bespreken en het gebruik ervan toelichten.
- 42 De noodzaak van een efficiënte en functionele inrichting van een kantoor toelichten.
- 43 De begrippen 'mobile office' en 'telewerken' met voor- en nadelen toelichten.

### **Pedagogisch didactische wenken**

- 40 Bijvoorbeeld cellenkantoor, landschapskantoor of de combinatie van beide.
- 41 Volgende zaken kunnen hierbij aan bod komen: bureau, kasten, vergadertafel, (kantoor)stoelen, telefoon-toestel, telefooncentrale, faxtoestel, computer, printer, scanner, fotokopieerapparaat, papierversnipperaar, weegtoestel, frankeermachine, videoconferencing apparatuur ... Leerlingen kunnen ook zelf een kantoor ontwerpen binnen een bepaald budget. De kantoorplanner van IKEA is hierbij een geschikt instrument omdat bij het inrichten van het kantoor hier ook telkens de kostprijs kan geraadpleegd worden. De planner kan je downloaden via [http://www.ikea.com/ms/nl\\_BE/small\\_business/overview/index.html](http://www.ikea.com/ms/nl_BE/small_business/overview/index.html). Leerlingen kunnen ook info opzoeken over kantoor materiaal- en meubilair via volgende startpagina's: <http://kantoormeubelen.startpagina.be> of <http://kantoorartikelen.startpagina.be>.
- 40-41 Een bedrijfsbezoek aan een kantoorinrichtingsbedrijf kan verhelderend werken.

- 42 Hier kunnen onder meer functionele indeling, zicht- en grijpruimte, antropometrische factoren, plaats van het materiaal aan bod komen.
- 43 Op Youtube staan mooie filmpjes omtrent dit thema (links: zie hoofdstuk 7: Bibliografie). Je kan ze meebrengen naar de klas en tonen aan de leerlingen via beamer. Het is niet de bedoeling dat de leerlingen ze zelf downloaden; dit is trouwens in de meeste scholen verboden. Voorbeelden van mobile office zijn hotspots (luchthaven, station, autosnelweg, ...), flexplekken, ...

### **4.2.3 Kantooromgeving en welzijn**

#### **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

- 44 Het gebruik van een computer op ergonomisch vlak toelichten.
- 45 Milieubewust gebruik maken van computer, papier en kantoor materiaal in de computerklas.

#### **Pedagogisch didactische wenken**

- 44 Volgende items kunnen hierbij behandeld worden: zithouding, afstand tot scherm, plaats klavier. Op Youtube staan hieromtrent mooie filmpjes (links: zie hoofdstuk 7 Bibliografie).
- 45 In dit kader kan je zuinig papier- en inktverbruik toepassen (schermafdruck vooraleer papierafdruck), afdrukken in conceptkwaliteit, uitschakelen scherm bij verlaten werkpost, aparte inzameling papier, plastic, inktcartridges, ... Op Youtube staan hieromtrent mooie filmpjes (links: zie hoofdstuk 7 Bibliografie).

### **4.2.4 De office assistant (m/v)**

#### **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

- 46 De verschillende plaatsen van managementondersteuners in het organogram van de onderneming situeren. (~ dlst. 35)
- 47 De functies van uitvoerend secretariaatsmedewerker, office assistant, management assistant en executive assistant beschrijven en hun onderlinge hiërarchie aantonen. De taakin-vulling en benamingen van verschillende functies van managementondersteuners op meerdere niveaus beschrijven.
- 48 Het profiel en de belangrijkste taken van een office assistant omschrijven.

#### **Pedagogisch didactische wenken**

- 48 Volgende items kunnen hierbij aan bod komen: beroepshouding (tact, hoffelijkheid, discretie, nauwkeurigheid), vaardigheden (telefoneren, redactionele vaardigheden voor het schrijven van memo's, brieven, websitepublicaties, ...), voorkomen (kledij, hygiëne, ...). Deze kan je terugvinden op [www.secretaryplus.be](http://www.secretaryplus.be). Men kan de leerlingen zelf elementen van het profiel van de office assistant laten ontdekken door hen advertenties en artikelen uit kranten en tijdschriften te laten zoeken. De leerlingen moeten leren beseffen dat de office assistant op verschillende vlakken als het ware het visitekaartje van de onderneming vormt. In vele gevallen vertegenwoordigt hij/zij de instelling of de onderneming naar buiten toe. Uiterlijk, voorkomen, presentatie, deontologie, ... zijn daarom zeer belangrijk. Tijdens de ganse opleiding dient hiervoor aandacht te zijn.

Elk jaar organiseert Dream tijdens de maand maart een dreamday. De leerlingen gaan op bezoek bij een professional (uit de administratieve wereld) en praten met hem gedurende twee uur over zijn beroep. Alle info via [www.dreamday.be](http://www.dreamday.be).

Er bestaan verschillende uitzend- en recruiteringskantoren voor secretaresses en managementassistenten. Een bezoek met de leerlingen aan of een medewerker uit een recruiteringskantoor uitnodigen in de klas behoort tot de mogelijkheden.

### 4.3 Cluster 2: Onthaal van bezoekers en nieuwe medewerkers

De leerling werkt aan de volgende competenties:

- Interne en externe bezoekers ontvangen en op klantvriendelijke wijze te woord staan;
- Interne en externe contacten leggen en onderhouden;
- Relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven;
- Inkomende en uitgaande telefoongesprekken afhandelen;
- Vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur.

**Deze leerplandoelstellingen realiseer je in samenwerking met de leraar Nederlands, Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en Duits.**

#### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 49 Het begrip front office situeren binnen de onderneming of instelling.
- 50 Het belang van een goed onthaal aantonen. Basisregels en -voorschriften van juiste omgangsvormen en etiquette toepassen in verschillende onthaalsituaties. Het belang aantonen van een goed voorkomen en persoonlijke uitstraling in een onthaalfunctie.
- 51 Bezoekers en nieuwe medewerkers onthalen.
- 52 Bezoekers registreren en het belang van een correcte bezoekersregistratie aantonen.
- 53 Bezoekers doorverwijzen en begeleiden naar de juiste medewerker, dienst of wachtruimte.
- 54 Een rondleiding geven in de onderneming of instelling.
- 55 Inkomende telefoonoproepen beantwoorden en doorverbinden. Korte boodschappen noteren en telefoonalphabet toepassen. Telefoonnummers opzoeken, telefoonnummerstructuren herkennen, uitgaande telefoongesprekken voeren.
- 56 Een mededeling formuleren voor het antwoordapparaat, het digitaal mededelingenbord, de startpagina van het intranet of de startpagina van de website.
- 57 Telefonische of per e-mail gestelde routinevragen beantwoorden en gevraagde inlichtingen verstrekken rekeninghoudend met de wet op de privacy en gebruikmakend van relevante informatiebronnen.
- 58 Elektronische agenda's raadplegen en afspraken, reservaties en opdrachten correct inpassen, wijzigen en annuleren.
- 59 Onthaaldocumenten aanmaken met het meest aangewezen softwarepakket met oog voor huisstijl, lay-out en NBN-norm (vroeger BIN-norm) NBN Z 01-002. (~ dlst. 2)



- 60 De wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit het Koninklijk Besluit m.b.t. het onthaal van nieuwe werknemers opzoeken en administratief ondersteunen. Verschillende onthaaldocumenten voor nieuwe werknemers verzamelen en vormgeven. (~ dlst. 2)
- 61 Informatie opzoeken over de basisvoorzieningen EHBO. Een lijst aanmaken met dringende telefoonnummers. (~ dlst. 2)
- 62 Informatie opzoeken over toekomstige evoluties en tendensen inzake telefonisch onthaal.

### **Pedagogisch-didactische wenken**

- 51-57 Werk in de realisatie van deze doelstellingen nauwkeurig samen met je collega's zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en je collega Duits. Leerlingen dienen immers ook te kunnen onthalen en telefoneren in de vier talen.
- 50 Verschillende onthaalsituaties kunnen via een rollenspel ingeoeft worden. Andere worden bij voorkeur ingeoeft via een reële onthaalsituatie op school (bv. oudercontact, infodag, enz...) of via het project 'Kantoor simulatie'.
- 55 Het gebruik van een eenvoudige telefooncentrale kan door een secretariaatsmedewerker worden gedemonstreerd. De leerlingen kunnen ook een bezoek brengen aan een telecommunicatiebedrijf of een telefoonwinkel voor ondernemingen. Beperk je in de telefoonnummerstructuren tot zonaal, interzonaal, buitenland, 0800, 070.
- 56 In deze doelstelling kun je het verschil tussen internet en intranet toelichten en de beveiliging ervan.
- 58 De leerlingen kunnen gedurende een vastgelegde periode hun agenda en de hen opgelegde taken elektronisch beheren (in het kader van bijvoorbeeld de gip).
- 59 Voorbeelden van onthaaldocumenten voor ontvangst bezoekers zijn: onthaalbrochure, registratieformulier, gastenlijst, toegangsbadge, routeplan, plattegrond, wegwijzer, organogram, veiligheidsvoorschriften, visitekaartje, infofolder, persmap, enz... Voorbeelden van onthaaldocumenten voor nieuwe werknemers zijn arbeidsovereenkomst, arbeidsreglement, bedrijfspresentatie, onthaalbrochure, aanstellingsbrief, enz ...
- 60 De naleving van de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit het KB m.b.t. het onthaal van nieuwe werknemers (links: laatste vier opsommingen onder 7.3.4) kan getoetst worden in praktijk via een interview met een nieuw personeelslid (al dan niet op school) of een personeelsverantwoordelijke.

## **4.4 Cluster 3: Correspondentie en postbehandeling**

**Deze leerplandoelstellingen realiseer je in samenwerking met de leraar Nederlands, Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en Duits.**

De leerling werkt aan volgende competenties:

- De dagelijkse werking van het secretariaat organiseren;
- Vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur;
- Bedrijfsdocumenten opstellen en verzenden;
- Relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven.

## LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 63 Vormen van inkomende en uitgaande post (genormaliseerd, spoed, aangetekend, ...) toelichten en de meest courante begrippen met betrekking tot postbehandeling verklaren, zoals: genormaliseerde zending, postbus, uitgestelde vergoeding, circulatielijst, wachtmap, volmacht, persoonlijke zegels, ...
- 64 De nieuwste tendensen op vlak van postbehandeling (online facturering, digitale frankeersystemen, pakjes-tracering, Certipost en leveringsbeheer) toelichten.
- 65 Inkomende post (brieven, faxen, e-mailberichten, pakjes, ...) behandelen volgens vastgelegde procedures en verder opvolgen. Allerhande Nederlandstalige en anderstalige handelsdocumenten herkennen, sorteren en verdelen, rekening houdend met de wet op de privacy en bedrijfsdeontologische regels.
- 66 Een mailing met gepersonaliseerde brieven verzorgen waarin volgende elementen aan bod komen: brief-opmaak, adressen genereren uit een databasepakket. (~ dlst. 2, 3, 20 t.e.m. 25)
- 67 Uitgaande post (brieven, faxen, e-mailberichten, pakjes, ...) verzendklaar maken (met inbegrip van aanmaak etiketten) en verzenden. Een gepaste keuze maken van de verzendmethode (drukwerk, voorsortering per postcode) door rekening te houden met het huidige aanbod op de markt en de bijhorende kosten.
- 68 De belangrijkste koerierdiensten opzoeken en hun procedures vergelijken.
- 69 Bestanden beveiligen, comprimeren, decomprimeren en zelfextraherend maken. Bestanden omzetten naar pdf-formaat.

### Pedagogisch-didactische wenken

Vertrek zoveel mogelijk vanuit de realiteit in de realisatie van deze doelstellingen. Je kan bijvoorbeeld een verzameling omslagen, folders en dergelijke die op een bedrijf aankomen, aanwenden om de leerling een praktische (sorteer)oefening te laten uitvoeren.

Waak erover dat de leerling bij het behandelen van brieven, faxen, e-mails, ... de correctheid van de gegevens spontaan controleert en indien nodig verbetert of actualiseert. Wijs er continu op dat de taal die wordt gehanteerd in een bedrijfscommunicatieve context, fundamenteel verschilt van het taalgebruik in een informele omgeving.

In heel wat bovenstaande doelstellingen komt e-mail aan bod. Volgende vaardigheden dienen zeker ingeoeft te worden:

- berichten opvragen en het aangehecht bestand openen en verwerken, gepast antwoorden op een e-mail, een binnengekomen bericht doorsturen naar een andere locatie (forwarding);
- e-mail opstellen met vermelding van onderwerp en eventueel aanhechting bestand(en) als bijlage, kopie (CC), blinde kopie (BCC).

64 Via het internet kan de leerling de meest actuele tendensen bestuderen. Ook over de nieuwste technologische snufjes kan hij behoorlijk wat achtergrondinformatie opvragen.

65 De volgende vaardigheden worden ingeoeft: poststukken ontvangen, voorsorteren, openen, controleren, refertestempel plaatsen, registreren, sorteren en verdelen, ontvangst bevestigen, (kopiëren), opvolgen. De volgende documenten dienen herkend te worden: offertes, bestelbonnen, orderbevestigingen, vrachtbrieven, pakbon, facturen, creditnota's, ...

Via <http://www.o-twee.be/> kan u allerhande bedrijfsdocumenten downloaden. Deze handelsdocumenten kunnen ook in de vakken Zakelijke Communicatie Nederlands, Zakelijke Communicatie Frans, Zakelijke Communicatie Engels en vaktaal Duits aan bod komen. U overlegt best met alle betrokken collega's.

Om stil te staan bij de aspecten van inkomende post kan via een eenvoudige database een aantal poststukken geregistreerd worden.

- 67 De volgende vaardigheden worden ingeoefend: NBN-normen voor enveloppen toepassen, nationale en internationale posttarieven en voorschriften raadplegen, weegtoestel, frankeertoestel. Via de site van De Post (<http://www.post.be>) kunnen de meest actuele posttarieven opgezocht worden (met behulp van prijs-calculatoren) en toegepast in concrete situaties.
- 68 Een bezoek aan een koerierdienst of postsorteercentrum behoort tot de mogelijkheden om deze doelstelling te realiseren.

## 4.5 Cluster 4: Archivering en klassement

De leerling werkt aan volgende competenties:

- Documenten archiveren en beheren;
- Relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven.

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 70 Het doel van een efficiënt klassement en van een efficiënt archief verwoorden en de vereisten ervan opsommen.
- 71 De methoden opsommen en toelichten die gebruikt worden om het klassement en het archief efficiënt te organiseren.
- 72 Verschillende middelen voor klassement en archief opsommen, voor- en nadelen toelichten en voor een gegeven context het meest geschikte middel kiezen (zowel papier als digitaal).
- 73 Een efficiënte mappenstructuur voor eigen ontworpen digitale documenten aanmaken.
- 74 Het nut van back-ups aantonen.
- 75 Ruimtebesparende maatregelen, interne en externe archiefopslag, bespreken.
- 76 Documenten klasseren in een klassement of in een archief en (elektronisch) opzoeken.
- 77 Mogelijkheden opzoeken voor de fysische beveiliging van het archief, rekening houdend met omgevingsfactoren.
- 78 Reglementering rond archivering van documenten toelichten.

### Pedagogisch-didactische wenken

- 70 Een archief en een klassement hebben een juridische, informatieve en historische waarde.
- 71 Stukken kunnen centraal of decentraal worden gearhiveerd; men kan gebruik maken van directe archivering of niet. Men kan stukken alfabetisch, numeriek chronologisch, aan de hand van kleuren, ... klasseren en archiveren. Hier kan je ook de evolutie (van papier naar digitaal) in archiveren bespreken en de voor- en nadelen van beide aankaarten.
- 72 Licht onder meer de ordner, dossiermap, archiefdoos, microfilm, ... toe.
- 73 Adequate naamgeving aan mappen en logische mappenstructuur dienen hier zeker aan bod te komen.
- 74 De ICT-coördinator van de school kan het maken van een back-up demonstreren.
- 75 Je kan hier vermelden dat bedrijven, die te kampen hebben met een gebrek aan ruimte, dit kunnen oplossen door het archief extern te bewaren of intern maatregelen te treffen. Dit item kan tijdens een bedrijfsbezoek of bezoek aan het archief op school aan bod komen.

- 76 De leerlingen moeten vooral efficiënt opzoekingswerk kunnen verrichten, zowel op papier als digitaal. Ze moeten inzien dat een goed geordend klassement of archief daarvoor een essentiële vereiste is.
- 77 De opslagruimte moet aan verschillende eisen voldoen. Belangrijk hierbij zijn o.a. klimaat, licht, vochtigheidsgraad, ... Leerlingen kunnen informatie over deze materie opzoeken aan de hand van zoekopdrachten via internet.

## 4.6 Cluster 5: Vergaderingen

**Deze leerplandoelstellingen realiseer je in samenwerking met de leraar Zakelijke communicatie Nederlands.**

De leerling werkt aan volgende competenties:

- vergaderingen voorbereiden, organiseren, eraan deelnemen en opvolgen;
- interne en externe bezoekers ontvangen en op klantvriendelijke wijze te woord staan;
- interne en externe contacten leggen en onderhouden;
- bedrijfsdocumenten opstellen en verzenden;
- dagelijkse werking van het secretariaat organiseren;
- inkomende en uitgaande elektronische berichten verwerken;
- documenten archiveren en beheren.

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 79 Het belang en nut van vergaderen in de context van een instelling of een onderneming onderkennen.
- 80 Verschillende soorten vergaderingen (informatie geven, informatie uitwisselen, mening vormen, brainstormen, ideeën ontwikkelen, besluiten nemen, activiteiten plannen, ...) in de context van een instelling of onderneming toelichten en illustreren met voorbeelden.
- 81 Verschillende vergadervormen toelichten: werkgroep, discussie, debat, seminarie, (video)conferentie, plenum, conference call.
- 82 Volgende begrippen/technieken in verband met vergaderen toelichten:
- de rol van de belangrijkste deelnemers: voorzitter, secretaris, leden, ...
  - de basisprincipes van efficiënt vergaderen;
  - besluitvormende principes bij een vergadering, onder meer: meerderheid, veto, consensus, unanimiteit
- 83 Op verzoek van de verantwoordelijke een interne/externe vergadering organiseren en de omkadering ervan verzorgen.
- 84 Een vergadering voorbereiden: (~ dlst. 26, 28, 29)
- aan de hand van een stappenplan een checklist opmaken voor een goede organisatie en praktisch verloop van de vergadering en deze checklist ook effectief hanteren;
  - geschikte locaties zoeken (via internet, Gouden Gids) met de nodige faciliteiten (apparatuur, catering) voor de interne of externe vergadering. Contact opnemen via telefoon en e-mail voor verdere informatie. Na overleg met de verantwoordelijke de vergaderplaats reserveren;
  - interne vergaderingen plannen met behulp van tools voor agendabeheer;
  - uitnodiging en agenda opstellen met toevoeging van de nodige vergaderstukken en deze na feedback van de opdrachtgever via verschillende media (e-mail, gewone post) tijdig versturen naar alle betrokkenen;

- bevestigingen en verontschuldigungen voor deelname aan de vergadering opvolgen en op basis daarvan de deelnemerslijst opstellen. Herinneringen versturen;
- naamkaartjes en badges van de deelnemers;
- cijfers in een overzichtelijke tabel invoeren, bewerken, met formules vormgeven. Deze cijfers visualiseren in een grafiek.
- vergadermappen (met deelnemerslijst, dagorde, vergaderstukken, ...) samenstellen op naam;
- op basis van richtlijnen en aangeleverd materiaal door de verantwoordelijken een sobere presentatie met aangepaste animatie maken in een presentatiepakket. In de presentatie komen op basis van een bewerkt dia-model dia's aan bod met tekst, afbeeldingen, hyperlinks, tabellen, grafieken, organogram en actieknoppen.

85 Een vergadering ondersteunen:

- vooraf de nodige logistieke taken uitvoeren: vergaderruimte schikken, apparaten gebruiksklaar maken en uittesten, de nodige drank en versnaperingen klaarzetten, bewegwijzering verzorgen, ...;
- deelnemers aan een vergadering ontvangen (registratie, vergadermap overhandigen, ...), te woord staan en doorverwijzen;
- deelnemen aan een vergadering;
- apparatuur voor visualisering, verduistering, ... bedienen en het gebruik van de apparatuur toelichten aan de gebruikers;
- notuleren tijdens de vergadering met het oog op het maken van het verslag; het verslag maken;
- drank en versnaperingen serveren.

86 Een vergadering opvolgen: (~ dlst. 2)

- apparatuur uitschakelen, vergaderruimte opruimen;
- voorbereiding en praktisch verloop van de vergadering evalueren en aandachtspunten voor de toekomst noteren;
- verslag maken van de vergadering met een tekstverwerkingspakket op basis van de notities en in overleg met de verantwoordelijke.
- na goedkeuring het verslag van de vergadering aan deelnemers, verontschuldigde en afwezige leden bezorgen;
- belang van de opvolging van actiepunten toelichten;
- vergaderstukken archiveren.

### **Pedagogisch-didactische wenken**

De doelstellingen over voorbereiding, ondersteuning en opvolging van een vergadering realiseert de leraar bij voorkeur in de context van een reële vergadering op school. Nog beter is een externe vergadering organiseren voor een klas/afdeling in de school die bijvoorbeeld een minionderneming, oefenfirma of leeronderneming runt. Op school gaan op regelmatige tijdstippen ook vergaderingen door zoals de leerlingenraad. Leerlingen kunnen hier ook aspecten van voorbereiding, ondersteuning en opvolging toepassen. Het is zeer leerrijk om een vergadering tussen leerlingen op video vast te leggen en daarna te bespreken.

81 Het kan interessant zijn om de leerlingen eens een videoconferencing te laten zien.

84 Het opstellen van de uitnodiging maakt deel uit van het vak Nederlands, Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels, Duits. Samenwerking met de betrokken leraren is dan ook aangewezen.

85 De ontvangst en doorverwijzing van deelnemers aan een vergadering wordt best aangeleerd in samenwerking met de collega Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en Duits.

## 4.7 Cluster 6: Zakenreis en zakenlunch

De leerling werkt aan volgende competenties:

- een zakenreis en zakenlunch organiseren binnen een bepaald budget;
- relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven;
- inkomende en uitgaande telefoongesprekken afhandelen;
- inkomende en uitgaande elektronische berichten verwerken;
- vlot werken met courante softwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur.

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

- 87 Verschillende soorten zakenreizen, zoals prospectie, bezoek buitenlandse klant/leverancier, bezoek handelsbeurs, deelname congres, ... opsommen en toelichten.
- 88 De meest courante reisbegrippen toelichten (bijvoorbeeld jetlag, economy en business class, lijn- en chartervlucht, check-in, tijdstabel, voucher, ...).
- 89 De organisatie van een gebudgetteerde zakenreis ondersteunen: (~ dlst. 2)
- nodige info verzamelen (bestemming, duur, reisroute, ...) en verwerken in een gebruiksvriendelijk document voor de reiziger;
  - checklist opmaken (hotel, autoverhuurfirma's, valuta, ...);
  - nodige info verzamelen over vervoermiddelen en logies;
  - reservaties boeken.
  - nodige reisdocumenten ophalen.
  - bedragen omrekenen van euro naar vreemde valuta en omgekeerd via een internettoepassing.
- 90 De soorten zakenlunches opsommen en omschrijven.
- 91 In opdracht een zakenlunch organiseren binnen een bepaald budget:
- Informatie opvragen via allerhande kanalen (websites, gidsen, ...) omtrent de accommodatie en het culinaire aanbod in het restaurant en een doelgroepgerichte keuze maken.
  - De zakenlunch reserveren en gasten uitnodigen in verschillende talen.

### Pedagogisch-didactische wenken

De leerlingen kunnen (in groepjes) een zakenreis organiseren, waarbij ze een reisplan maken, verschillende vluchten opzoeken en vergelijken, verschillende hotels opzoeken en vergelijken, nagaan welke documenten/inenting vereist zijn, ... De opzoeken gebeuren via het internet.

De prijsberekeningen kunnen gebeuren via rekenblad. In het rekenblad kan ook een historiek aangemaakt worden waarin de volledige kostprijs van een zakenreis (vervoermiddel, hotel, valuta, ...) wordt uitgewerkt.

Het volledige reismapje (met alle info) wordt gemaakt in een tekstverwerkingspakket.

Men kan ook iemand van een zakenreisbureau, een zakenreiziger uitnodigen in de klas of bezoeken in het bedrijf. Een bezoek aan een luchthaven behoort ook tot de mogelijkheden.

In de weekendeditie van de krant staan dikwijls interessante artikels over deze materie, die dan kunnen besproken worden in de klas.

Communicatie kan in verschillende talen gebeuren en biedt hier de mogelijkheid tot vakoverschrijdend werken met Frans, Engels en Duits.

88 Dit gebeurt in grotere firma's vaak in samenwerking met een **zakenreisbureau** (verschil uitleggen tussen een toeristisch reisbureau en een zakenreisbureau).

Het is ook belangrijk te benadrukken dat de taak van de office assistant er ook uit bestaat om zelf kritisch te zijn ten opzichte van voorstellen (bijvoorbeeld vluchtinfo, info rond hotel, ...) van het zakenreisbureau. De office assistant dient erop toe te zien dat, in het belang van de firma, ook voldoende aandacht wordt besteed aan een optimale besteding van het reisbudget.

Bij 'vervoermiddel en logies' kunnen volgende aspecten aan bod komen: trein – vliegtuig (+ ev. carpark op luchthaven) – (huur)auto (+ ev. transport van en naar station, luchthaven)  
Uurregeling – vluchtmogelijkheden (vluchtroute, vliegtuigmaatschappij - ...) - reservatie (hotelvoucher) van hotels (transport wordt meestal geregeld door zakenreisbureau).

Bij 'reservaties boeken' kan je, afhankelijk van de mogelijkheden, ook effectief boeken (bijvoorbeeld leerlingen organiseren zelf een tweedaagse uitstap op school), dan wel simuleren.

89 Hierbij kunnen volgende aspecten aan bod komen - afhankelijk van de bestemming:

- internationale reispas/visum/medisch attest. De nodige info hieromtrent komt van het reisbureau;
- opmaak van de papieren voor bijvoorbeeld visum;
- nodige info opvragen bij de zakenreiziger (bijv. foto, persoonlijke info, ...), melden dat hij stappen moet ondernemen bij gemeentehuis in verband met internationale reispas, ...
- via de website [www.detijd.be](http://www.detijd.be) kunnen de omrekeningen gebeuren.

90 Hieronder kan je verstaan: ontbijt, brunch, lunch, diner, ...

91 Een etentje in het didactisch restaurant van een hotelschool kan als kapstok voor de realisatie van deze doelstellingen gebruikt worden: tafelschikking, tafel-etiquette, menukeuze, interculturele eetgewoontes kunnen toegelicht worden tijdens de maaltijd. De leerlingen kunnen dit etentje grotendeels zelf organiseren. De leerlingen vragen menu's op binnen een afgesproken prijsvork en reserveren na beraad. De leerlingen nodigen elkaar uit via een eigen ontworpen uitnodiging in de verschillende talen. De deelnemerslijst kan gefaxt worden naar het didactisch restaurant. Tafelnaamkaartjes kunnen gemaakt worden via tekstverwerking of DTP-software.

## 4.8 Bedrijfsevenement (U)

De leerling werkt aan volgende competenties:

- bedrijfsevenement organiseren binnen een bepaald budget;
- interne en externe bezoekers ontvangen en op klantvriendelijke wijze te woord staan;
- interne en externe contacten leggen en onderhouden;
- bedrijfsdocumenten opstellen en verzenden;
- relevante informatie opzoeken, verwerken en doorgeven;
- inkomende en uitgaande telefoongesprekken afhandelen;
- de dagelijkse werking van het secretariaat organiseren;
- vergaderingen voorbereiden, organiseren, eraan deelnemen en opvolgen;

- inkomende en uitgaande elektronische berichten verwerken;
- vlot werken met courante kantoorsoftwarepakketten, andere relevante software en courante kantoorapparatuur;
- documenten archiveren en beheren.

## LEERPLANDOELSTELLINGEN

Met een groepje leerlingen een bedrijfsevenement organiseren waarbij volgende aspecten aan bod komen:

- 92 doel en doelgroep van het evenement analyseren. Individueel en/of in groep gestructureerd brainstormen om het concept van het evenement uit te werken. Op basis van de brainstorming een programma van het evenement uitwerken rekening houdend met doel en doelgroep;
- 93 een draaiboek van het evenement opstellen in het gepaste softwarepakket met een indeling van taken die voor, tijdens en na het evenement moeten gebeuren;
- 94 een budget voor het evenement voorstellen of aanvragen en er tijdens de organisatie rekening mee houden (budgetbeheer);
- 95 werkoverleg plegen in de vorm van vergaderingen;
- 96 uitnodigingen in het Nederlands, Frans, Engels en Duits voor interne relaties aanmaken met het gepaste softwarepakket en verspreiden via verschillende communicatiekanalen;
- 97 uitnodigingen in het Nederlands, Engels, Frans en Duits voor externe relaties aanmaken met het gepaste softwarepakket en verspreiden via verschillende communicatiekanalen;
- 98 een gebruiksvriendelijk adressenbestand aanmaken om er later de uitnodigingen naar te versturen;
- 99 de nodige accommodatie reserveren en gebruiksklaar maken;
- 100 de catering organiseren: van offerte tot betaling en feedback achteraf;
- 101 bezoekers- en/of persmap samenstellen met informatie over het evenement en de organiserende instelling;
- 102 ontvangst bezoekers vooraf organiseren en tijdens het evenement op zich nemen, in het Nederlands, Frans, Engels en Duits;
- 103 nazorg organiseren van het evenement;
- 104 het evenement evalueren: wat kan beter bij een volgende editie of bij de organisatie van een ander, soortgelijk evenement?

### Pedagogisch-didactische wenken

#### Een reëel of fictief evenement?

Het is aan te raden om leerlingen aan een reëel evenement te laten werken, maar indien dat niet mogelijk is, kan een fictief evenement op papier uitgewerkt worden. Het spreekt voor zich dat deze case kan uitgewerkt worden in het kader van de gip. Samenwerking met andere studierichtingen verhoogt het cachet van het evenement indien voor een reëel event gekozen wordt.

Voorbeelden van reëel uit te werken (school)evenementen, al dan niet in samenwerking met andere instellingen of (jongeren)organisaties kunnen zijn:

- opendeurdag voor toekomstige leerlingen
- personeelsfeest
- week van 'Secretariaat-talen' met o.a. bedrijfsbezoeken en receptie voor stagebedrijven in het kader van kennismaking met de school en de richting



- uitwisselingsproject met leerlingen van een Waalse of buitenlandse school
- toneelvoorstelling
- opening van een jeugdhuis, sportcentrum, cultureel centrum, ...
- sportevenement
- optreden, festival
- tentoonstelling

Een voorbeeld van een fictief uit te werken evenement in een bedrijfscontext vind je in hoofdstuk 8.1. Uitgewerkt fictief bedrijfsevenement.

Vakoverstijgende samenwerking met Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en Duits is noodzakelijk om de doelstellingen te realiseren.

### Individuele of groepsopdrachten?

Het is aan te bevelen om sommige taken individueel en andere in groep te laten uitwerken. Zo werken leerlingen aan twee algemene competenties: zelfstandig en in team werken.

Verschillende groepsindelingen zijn mogelijk:

Leerlingen worden in groepjes van 4 à 5 verdeeld en de taken worden verdeeld over de vier leerlingen. Ieder groepslid is dus eindverantwoordelijke over een andere taak. Uiteraard vragen ze raad aan elkaar, vragen ze elkaar om feedback, ... De verschillende groepen werken hier allemaal hetzelfde evenement uit. Indien het evenement reëel is, kan deze werkwijze enkel voor leerplandoelstellingen 92-98, 102-104 gehanteerd worden.

Leerlingen worden in groepjes van 2 à 3 verdeeld en ze werken in de groep allemaal samen aan dezelfde taken. Het is een gedeelde eindverantwoordelijkheid. Elke groep krijgt eigen taken waarvoor het verantwoordelijk is: iedere groep voert dus andere opdrachten uit. Deze werkwijze lijkt geschikt voor leerplandoelstellingen 95, 96, 99-101, 103 van een reëel event.

Alle leerlingen werken individueel of per 2 enkele taken uit.

- 92 Brainstormen kan met verschillende technieken: mindmap ([www.mindmapping.com](http://www.mindmapping.com)), woordspel, .... Werk hiervoor samen met je collega Nederlands.
- 94 Offertes opvragen en onderhandelen (mondeling of schriftelijk), contracten opmaken, onkostennota's verwerken, 'boekhouding' van het evenement bijhouden maakt deel uit van deze doelstelling.
- 96 Voorbeelden van interne communicatiemiddelen: brief met antwoordkaart, mail, folder met antwoordkaart, flyer, tekst op het intranet, ... telkens uitgewerkt in een gepast softwarepakket.
- 97 Voorbeelden van externe communicatiemiddelen: brief met antwoordkaart, mail, folder met antwoordkaart, flyer, tekst op het internet, persuitnodiging, ... uitgewerkt in een gepast softwarepakket.
- 98 Er kan eerst aan de leerlingen gevraagd worden om een gebruiksvriendelijk adressenbestand in het gepaste softwarepakket aan te maken door adressen uit verschillende soorten bestanden te verzamelen en herwerken. De verzending kan via mail (distributielijst) gebeuren. Bij een reëel event moeten ook de antwoorden op de uitnodiging verwerkt en opgevolgd worden.
- 99 Accommodatie kan zeer ruim of eng geïnterpreteerd worden: voor buitenlandse gasten moeten (eventueel fictief: door opzoekingswerk op het internet) overnachtingen voorzien worden aangepast aan de doelgroep; een grootschalig congres vraagt auditoria, workshoplokalen, receptiehal, locatie voor lunch/diner, ... Eventueel kan ook vervoer georganiseerd worden (of fictief: opzoeken welk het efficiëntste vervoermiddel is met de beste prijs-kwaliteit verhouding en dat bovendien aangepast is aan de doelgroep).

- 101 Eventueel kunnen de leerlingen nog ander materiaal uitwerken zoals een presentatie die tijdens het evenement getoond wordt, een inleiding of verwelkoming van genodigden of gastsprekers, een speech, een poster die getoond wordt, ... .
- 102 Dit kan zijn: het evenement openen, gastsprekers aankondigen, bewegwijzering voorzien, een rondleiding geven, ... tijdens het evenement.
- 103 Om dit te kunnen doen, maken de leerlingen best een adressenbestand van te contacteren pers aan, aangepast aan dit evenement.
- 104 Dit kan zijn: persberichten in het Nederlands versturen, bedanking van sprekers en helpende handen, foto's en (persoonlijke) verslagen op internet/intranet plaatsen, een artikel in de school- of bedrijfskrant (laten) plaatsen, ...

## 5 Evaluatie van kennis, vaardigheden en attitudes

De studierichting 3<sup>e</sup> graad Secretariaat-talen tso is doorstromingsgericht. Ze bereidt voor op professionele bacheloropleidingen. Bij de realisatie van de leerplandoelstellingen dient er voldoende aandacht te zijn voor specifieke vaardigheden en attitudes die de leerlingen maximale slaagkansen geven om succesvol een bacheloropleiding te doorlopen.

Onderstaande kennis, vaardigheden en attitudes worden algemeen als voorwaarden gesteld om succesvol een bacheloropleiding te volgen:

### Ten aanzien van algemene kennis en vaardigheden

Vermogen tot analyse, synthese en interpretatie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Van een tekst een schema maken</li><li>• De elementen van een redenering identificeren</li><li>• Een goede samenvatting maken</li></ul>
Goed ontwikkeld geheugen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parate kennis bezitten over specifieke onderwerpen</li></ul>
Observatievermogen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verschillen opmerken</li></ul>
Communicatievaardigheid Nederlands (mondeling, schriftelijk)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een gesprek voeren</li><li>• Een leesbare en coherente tekst schrijven</li><li>• Een presentatie, voordracht geven</li></ul>
Communicatievaardigheid Engels en Frans	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuws op Franse/Engelse radio/tv-zender volgen</li><li>• Engelse/Franse krant/roman lezen</li></ul>
Opinie formuleren over actuele problemen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Over actuele thema's een eigen opinie formuleren en weten hoe anderen hierover denken</li></ul>

## Ten aanzien van attitudes

Leergierigheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iets opzoeken in een encyclopedie, op internet en/of woordenboeken</li> <li>• Vragen stellen aan deskundigen</li> <li>• Creatief op zoek gaan naar nieuwe dingen</li> </ul>
Kritische ingesteldheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet zonder meer accepteren wat ergens gezegd/geschreven wordt</li> <li>• Op zoek gaan naar bewijsvoering</li> <li>• Fouten in redeneringen detecteren</li> </ul>
Creatieve ingesteldheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe ideeën opperen</li> <li>• Alternatieve oplossingen bedenken</li> <li>• Een boodschap origineel verpakken</li> </ul>
Nauwgezetheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logisch redeneren</li> <li>• Nauwgezet afwerken van taken, puntgave weergave van ideeën</li> <li>• Betrouwbaar zijn in afspraken</li> </ul>
Zin voor detail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teksten nalezen op taalfouten</li> <li>• Aandacht hebben voor verzorgde lay-out</li> <li>• Voetnoten lezen</li> </ul>
Regelmatige werkgewoontes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen van studieplanning</li> <li>• Regelmatig bijhouden van notities</li> </ul>
Samenwerkingsbereidheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen projecten uitwerken</li> <li>• Eigen notities doorgeven</li> </ul>
Ethisch besef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zich vragen stellen bij consequenties van gedragingen en beslissingen</li> <li>• De maatschappelijke gevolgen van werkzaamheden en beslissingen correct inschatten</li> </ul>

Aan bovenstaande algemene kennis, vaardigheden en attitudes kan perfect binnen dit leerplan Secretariaat gewerkt worden. In de specifieke pedagogisch-didactische wenken bij de leerplandoelstellingen wordt regelmatig verwezen naar werkvormen, waarbij de leerplandoelstellingen kunnen verworven worden met inbegrip van bovenstaande vaardigheden en attitudes.

In deze context is het belangrijk om naast de kennis ook vaardigheden en attitudes mee te evalueren. Alleen op deze manier kunnen de leerlingen goed voorbereid worden op de overstap naar het hoger onderwijs.

In de evaluatie van het vak *Secretariaat* is er bij voorkeur aandacht voor kennis, vaardigheden en attitudes.

Onderstaand evaluatiemodel, geconcipieerd op basis van de SAM-schaal, kan inspirerend werken bij de evaluatie van vaardigheden en attitudes. Bij sommige sleutelpunten zijn er verschillende keuzes van formulering gedaan. Het is uiteraard de bedoeling dat u er één van kiest. Bij voorkeur krijgen de vaardigheden en attitudes een volwaardige plaats in de eindevaluatie van de leerling. Ook kunnen alle vakken bij de evaluatie van onderstaande vaardigheden en attitudes worden betrokken. Het vergroot de objectieve beoordeling van de leerling. In onderstaand model zijn de vaardigheden en attitudes opgenomen, opgesomd in de pedagogisch-didactische wenken. Bij elk sleutelpunt zijn er meerdere omschrijvingen geformuleerd, waarbij ze allemaal kunnen gebruikt worden of er een keuze kan uit gemaakt worden.

Sleutelpunten	Onvoldoende	Matig	Goed	Zeer goed
Vermogen tot analyse	Je maakt geen <b>analyse</b> van een opgave/een probleem.	Je maakt een eenzijdige <b>analyse</b> van een opgave/een probleem.	Je maakt bij de <b>analyse</b> van een opgave/een probleem in het algemeen een <u>onderscheid</u> tussen informatie <u>over de feiten</u> enerzijds en <u>interpretaties of veronderstellingen</u> anderzijds.	Je <u>verzamelt</u> spontaan <b>informatie</b> <u>over de achtergronden</u> en oorzaken van een opgave/een probleem en neemt een besluit op basis hiervan.
	Je kunt bij analyse geen <u>onderscheid</u> maken tussen hoofd- en bijzaken.	Je brengt in je analyse slechts <u>matig structuur</u> aan, je gaat soms te veel in op details en je overziet niet altijd de grote lijnen.	Je <u>analyseert</u> een proces, een taak, een project, een opdracht, een doelstelling.	Je maakt een duidelijk <u>onderscheid</u> tussen <u>hoofd- en bijzaken</u> ; je zoekt eerst de grote lijnen; je duikt niet meteen in de details.
	Je ziet <u>geen</u> of slechts een minimaal <b>verband</b> tussen verschillende soorten informatie.	Je ziet een algemeen, <u>oppervlakkig verband</u> tussen verschillende soorten informatie.	Je <u>legt verbanden</u> tussen verschillende soorten informatie.	Je gaat <u>spontaan en systematisch</u> op zoek naar <b>verbanden</b> tussen verschillende soorten informatie.
	Je <u>spoort</u> de <u>oorzaken</u> van <b>fouten</b> <u>niet</u> of onvoldoende <u>op</u> .	Je gaat de oorzaken van <b>fouten</b> na, doch <u>niet systematisch</u> .	Je stelt <u>logisch en methodisch</u> vast waar een <b>fout</b> zit en bepaalt de oorzaak ervan.	Je kunt <b>fouten</b> <u>systematisch</u> , vanuit diverse invalshoeken analyseren, opdelen en er relevante acties aan verbinden.

<p>Vermogen tot synthese</p>	<p>Je kunt vanuit diverse componenten, elementen, samenstellende delen geen geheel, <b>geen synthese</b>, geen einddoel <u>bepalen</u> (b.v. bij een vraagstuk, een project).</p>	<p>Je kunt vanuit geanalyseerde informatie tot een <u>oordeel of synthese komen</u>, doch <u>niet systematisch</u>.</p>	<p>Je kunt op basis van verzamelde informatie systematisch tot een sobere <b>synthese</b> komen.</p>	<p>Je formuleert een <u>stevig onderbouwde synthese</u>, op basis van veelzijdige informatie.</p>
	<p>Je kunt <u>moeilijk</u> bij elkaar horende <b>informatie</b> interpreteren en hieromtrent een <u>algemeen standpunt innemen</u>.</p>	<p>Je kunt een <u>algemeen standpunt innemen</u> op basis van de <u>gegeven informatie</u>, doch je zal hierbij meestal hulp nodig hebben.</p>	<p>Je verzamelt bij elkaar horende <b>informatie</b> in en je neemt hierover een <u>algemeen standpunt in</u>.</p>	<p>Je verzamelt spontaan bij elkaar horende <b>informatie</b> in en je neemt hierover <u>veelzijdige standpunten in</u>.</p>
	<p>Je formuleert <u>ongenuanceerde voorstellen</u> bij de <b>oplossing van een probleem</b>. Je hebt weinig oog voor positieve/negatieve kanten.</p>	<p>Je kunt op aanwijzing een <u>genuanceerd voorstel</u> formuleren bij de <b>oplossing van een probleem</b>, doch je hebt het hiermee vaak moeilijk.</p>	<p>Je formuleert zelf <u>eenzijdig genuanceerde voorstellen</u> bij de <b>oplossing van een probleem</b>.</p>	<p>Je formuleert <u>spontaan genuanceerde voorstellen</u> bij de <b>oplossing van een probleem</b>, waarbij alle mogelijke neveneffecten, nuances of consequenties van standpunten in jouw overwegingen zijn opgenomen.</p>
<p>Creativiteit</p>	<p>Nieuwe dingen jagen je angst aan. Je wil je <u>niet aanpassen aan nieuwe dingen</u>. Je blokkeert bij vage opdrachten.</p>	<p><b>Nieuwe dingen</b> laten je <u>eerder onverschillig</u>. Je vindt bij opdrachten die afwijken van het modale, enkel oplossingen op aanwijzing.</p>	<p>Je geeft <u>veranderingen een kans</u>. Je zoekt zelf oplossingen bij opdrachten die afwijken van het modale.</p>	<p><b>Nieuwigheden</b> zijn voor jou <u>unieke kansen</u>. Hoe vager de opdracht, hoe liever. Je denkt graag breed over de oplossing na. Je doet liefst opdrachten met niet te veel uitleg, en zonder voorbeeld.</p>

	Je wil altijd een zeer concreet voorbeeld <u>na-bootsen</u> . Je voelt je veilig daarbij.	Je bekijkt een voorbeeld en <u>maakt een variatie</u> op het voorbeeld.	Je probeert te achterhalen wat bedoeling achter het voorbeeld is en <u>maakt een alternatief</u> .	<u>Je zoekt spontaan</u> een ander voorbeeld met dezelfde functionaliteit. Je probeert <u>verschillende variaties</u> uit om uiteindelijk het beste alternatief te kiezen.
Nauwgezetheid	Je bent <b>on nauwkeurig of slordig</b> : je maakt fouten die gemakkelijk vermeden kunnen worden.	Je maakt <u>af en toe fouten</u> .	Jouw <b>nauwkeurigheid</b> en snelheid gaan al eens samen, maar <u>niet altijd</u> .	Je kan op een <u>snel-le en nauwkeurige manier</u> kwaliteitsvol resultaten behalen.
	Je <b>controleert je werk niet</b> , anderen moeten het op essentiële zaken bijsturen.	Je bent van goede wil, maar doet geen proef op de som, je <b>controleert jouw werk enkel op aanwijzing</b> .	Je <b>controleert</b> jouw werk <u>zelf</u> , kijkt zelf na.	<b>Controle</b> is een onderdeel van kwaliteitsvol werken. Dit doe je <u>spontaan</u> .
	Je ziet geen fouten of onvolledigheden in <b>beschikbare informatie</b> .	Je ontdekt al eens fouten of onvolledigheden in <b>beschikbare informatie</b> .	Je ziet fouten of onvolledigheden in <b>beschikbare informatie</b> .	Je onderzoekt <u>spontaan beschikbare informatie</u> op fouten of onvolledigheden.
	Je <u>ziet</u> je eigen fouten <u>niet</u> .	Je <u>erkent</u> eigen verbeterpunten. Je <u>trekt lessen</u> uit de fouten die je herhaaldelijk maakte.	Je <u>ziet zelf</u> eigen verbeterpunten. Je leert dagelijks bij, maakt <b>fout maar één keer</b> .	Je <u>stimuleert door voorbeeldgedrag</u> anderen tot het leveren van prestaties (zowel kwantitatief als kwalitatief).

Stiptheid	Je levert de gevraagde taak, bewijsstukken <u>niet</u> in. Je stelt <u>altijd zaken uit</u> .	Je hebt altijd <u>extra push nodig</u> om zaken in te leveren. Zonder aanmaning, haal je de deadline niet.	Je levert zaken op tijd in. Jouw taken zijn stipt op tijd klaar.	Je levert sommige taken <u>voor de deadline</u> af.
Planning en werkorganisatie	Je hebt <u>zelden agenda, werk-schema's</u> of werkplanning bij.	Je hebt je <u>agenda</u> of <u>werk-schema</u> steeds bij, maar <u>gebruikt het niet om te plannen</u> . Je maakt al eens gebruik van checklists, to-do-lijstjes...	Je <u>gebruikt agenda</u> , planning en <u>werk-schema's</u> . Je maakt goed gebruik van checklists, to-do-lijstjes... Je werkt af en toe een stappenplan uit i.f.v. het behalen van bepaalde resultaten.	Je gebruikt spontaan je <u>agenda</u> om taken te plannen. Je <u>maakt zelf werk-schema's</u> en planning op langere termijn.
	Je hebt totaal <u>geen planning</u> .	Je werkt <u>planmatig</u> , maar <u>verliest de timing uit het oog</u> . Je werkt bijvoorbeeld te lang aan x zodat te weinig tijd over is voor Y.	Je voert de <u>planning</u> uit en houdt de timing goed in het oog en je <u>stuurt jouw planning tijdig bij</u> .	Je <u>managet en plant</u> <u>jouw tijd</u> in functie van prioriteiten, hoofdzaken, deadlines en resultaten. (bijvoorbeeld bij examens, projecten, grote taken, enz.)
Zin voor initiatief	Ziet geen <u>werk</u> en neemt <u>geen initiatief</u> .	Ziet enkel <u>werk</u> als de verantwoordelijke in de buurt is en neemt dan initiatief.	Ziet <u>werk</u> , maar moet aangepord worden om het aan te pakken.	Ziet <u>werk</u> en pakt het spontaan aan.
samenwerkingsbereidheid	Je ligt dwars, <u>werkt niet samen</u> . Je bent humeurig, soms agressief. Je bent nonchalant in het naleven van afspraken. Je geeft nooit informatie door. Je roept weerstand op.	Je houdt alleen rekening met anderen als je weet dat de leraar dit waardeert.	Je <u>werkt goed samen met andere leerlingen</u> . Je sluit je constructief aan bij de meerderheid waar nodig. Je geeft uitleg aan anderen, helpt. Je vangt nieuwe leerlingen op indien gevraagd.	Je zorgt ervoor dat iemand in de groep opgenomen wordt. Je <u>springt in voor medeleerlingen</u> . Je stelt afspraken voor om leerlingen te helpen na ziekte. Je organiseert iets buiten klasverband.



	Je jaagt in leidinggevende positie mensen tegen jezelf of tegen elkaar in het harnas. Je <u>roept weerstanden op</u> .	Je kunt in een leidinggevende positie rond eenvoudige taken <u>samenwerken</u> , bijvoorbeeld bij een groepswerk.	Je kan <u>motiveren en overtuigen</u> , je verkrijgt medewerking. Je doorbreekt niet al te grote weerstanden.	Je <u>zorgt voor enthousiasme</u> en bezieling. Je hebt, bijvoorbeeld tijdens groepswerk, oog voor het taakgerichte aspect en voor het sociale aspect.
	Je <u>houdt</u> alle <b>kennis</b> voor jezelf.	Je deelt <u>berekend</u> en met mondjesmaat jouw <b>kennis</b> .	Je deelt op <u>uitdrukkelijke vraag</u> jouw <b>kennis</b> .	Je deelt <u>spontaan</u> jouw <b>kennis</b> met anderen.
Omgaan met stress	Geraakt in <u>paniek bij toegenomen tijds-/werkdruk</u> .	Kan een <u>gewone hoeveelheid stress aan</u> (horende bij het dagdagelijkse leven).	Kan een <u>verhoogde druk weerstaan</u> en steekt eventueel een tandje bij.	Steekt <u>spontaan een tandje bij</u> verhoogde druk.
Schriftelijke communicatie	Leverd tekst in met zowel <b>spellingsfouten, fouten tegen woordenschat en grammaticafouten</b> .	Leverd tekst in met <u>hier en daar spellingsfouten, fouten tegen woordenschat en grammaticafouten</u> .	Maakt <u>weinig of geen spellingsfouten, fouten tegen woordenschat en grammaticafouten</u> .	Maakt <u>geen spellingsfouten, fouten tegen woordenschat en grammaticafouten</u> .

## 6 Minimale materiële vereisten

### 6.1 Programmatuur

- Het leerplan legt geen specifieke softwarepakketten op; de school kiest zelf de software waarmee gewerkt wordt. De gebruikte softwarepakketten moeten toereikend zijn om de leerplandoelstellingen en leerinhouden te realiseren, ze moeten voldoende actueel zijn en bij voorkeur overeenstemmen met algemeen gangbare software. De keuze voor bepaalde softwarepakketten wordt gemaakt in onderling overleg tussen alle betrokken leraren, met inbegrip van de leraren verantwoordelijk voor de integratie van de informatica binnen andere vakken in de tweede en de derde graad.
- Het is noodzakelijk dat de leerlingen werken met professionele softwarepakketten. Bovendien werkt dezelfde leerlingengroep in de tweede graad en in de derde graad bij voorkeur met hetzelfde softwarepakket, wat niet uitsluit dat de leerlingen op een bepaald ogenblik kunnen overstappen naar een recentere versie van hetzelfde pakket.
- De school moet minimaal beschikken over software voor de volgende toepassingen: een besturingssysteem met een grafische gebruikersinterface, tekstverwerking, spellingcontrole (Nederlands, Frans, Engels, Duits), OCR, gegevensbeheer, rekenblad, elektronisch presenteren, elektronisch publiceren, compressie en decompressie, virusbestrijding, back-up, elektronische post, web-browser, agenda- en takenbeheer, netwerkbesturing (zowel op server- als op cliëntniveau), DTP-pakket. Sommige commercieel beschikbare pakketten combineren één of meer van deze functies.
- De leerlingen moeten tijdens de les toegang hebben tot één of meer handleidingen of naslagwerken betreffende de aangeleerde softwarepakketten.

### 6.2 Apparatuur

- De leerlingen moeten binnen de school minimaal toegang hebben tot:
  - een voldoende aantal pc's waarop de vereiste programmatuur op een aanvaardbaar performantieniveau draait en die onderling verbonden zijn via een netwerk;
  - een netwerkprinter die schaalbare lettertypes ondersteunt;
  - een tafelscanner (formaat A4)
  - internetaansluiting;
  - infrastructuur waarmee het voeren en doorverbinden van telefoongesprekken mogelijk is;
  - infrastructuur waarmee het versturen van een fax (via de pc en via een faxtoestel) mogelijk is.
- Een projectiesysteem voor computerbeelden of een systeem voor het weergeven van het beeld van één pc op alle leerlingen-pc's wordt aanbevolen.
- Vermits het opdoen van praktijkervaring aan de pc essentieel is, werkt elke leerling aan een aparte pc.
- De computerklas telt maximaal 20 pc's, zodat één leraar de leerlingen effectief kan begeleiden en evalueren.

## 7 Bibliografie

In de handel zijn recente werken over computers, computertoepassingen, programmatuur en dergelijke te verkrijgen. Deze werken zijn vaak in het Nederlands en van goede kwaliteit. Aangezien een literatuurlijst informatica snel verouderd, worden hier geen concrete boeken over computers en software vermeld.

Voor softwarepakketten kan men zowel terugvallen op de oorspronkelijke handleidingen bij de pakketten als op handboeken, beginnerscursussen en naslagwerken die door derden worden geproduceerd. Toch geldt hier een waarschuwing. Deze boeken zijn geschreven met het oog op het (meestal zeer grondig) aanleren van een bepaald softwarepakket. Het leerplan heeft echter andere doelstellingen, namelijk leren taakgericht en probleemoplossend werken met softwarepakketten. Bij het hanteren van de documentatie dient de leraar voor dit onderscheid op zijn hoede te zijn.

### 7.1 Brochures

**VVKSO-WERKGROEP BIN-NORMEN**, BIN-Normen – Efficiënte communicatie, vijfde verbeterde druk, Licap, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, 15 juni 1997, 24 pagina's, D/2007/0279/041.

**VVKSO-WERKGROEP HANDELSONDERWIJS**, Rapporteren – Voorschriften en nuttige wenken, Licap, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, 29 pagina's, D/2007/0279/042.

**EFFICIENT RAPPORTEREN MET BEHULP VAN DE COMPUTER**, <http://leerboek.vvksob.be>

**ELEKTRONISCH RAPPORTEREN VOOR EINDWERK, gip, PROJECTEN, SEMINARIES, STAGES**, <http://leerboek.vvksob.be>

### 7.2 Tijdschriften

Econict, [http://www.ua.ac.be/main.aspx?c=\\*ECONICT&n=13066](http://www.ua.ac.be/main.aspx?c=*ECONICT&n=13066)

Indicator tip@mail, gratis wekelijkse nieuwsbrief, <http://www.indicator.be/nl>

Vaardige vingers, Akademie voor Bureauwetenschappen, Driemaandelijks tijdschrift, [http://www.digilife.be/schoolnet\\_oldsite/verenigingen/akademie.htm](http://www.digilife.be/schoolnet_oldsite/verenigingen/akademie.htm)

Management Support Magazine (vakblad voor professionele secretaresses en management assistants); ISSN 1382-3590 (te bestellen via <http://www.managementsupport.nl>)

## **7.3 Websites**

Onderstaande websites zijn per cluster gegroepeerd.

### **7.3.1 Ondersteunende ICT-doelstellingen**

- <http://bzl.vvksso.net>

### **7.3.2 Cluster 1 (zie 4.2.1)**

- [kantoormeubelen.startpagina.be](http://kantoormeubelen.startpagina.be)
- [kantoorapparaten.startpagina.be](http://kantoorapparaten.startpagina.be)
- [kantoorartikelen.startpagina.be](http://kantoorartikelen.startpagina.be)

### **7.3.3 Cluster 1 (zie 4.2.3)**

- [www.ovam.be](http://www.ovam.be)
- [www.ergonomie.be](http://www.ergonomie.be)
- [ergonomie.startpagina.nl](http://ergonomie.startpagina.nl)
- [rsi.pagina.nl](http://rsi.pagina.nl)
- [www.beeldschermtachograaf.nl](http://www.beeldschermtachograaf.nl)
- [www.stretchware.com](http://www.stretchware.com)

### **7.3.4 Cluster 1 (zie 4.2.4)**

- [secretarresse.startpagina.be](http://secretarresse.startpagina.be)
- [www.secretarresse.startkabel.nl](http://www.secretarresse.startkabel.nl)
- [secretarresse.startpagina.nl](http://secretarresse.startpagina.nl)
- [secretarresse.boogolinks.nl](http://secretarresse.boogolinks.nl)
- [secretarresse.start.nu](http://secretarresse.start.nu)
- [secretarresse.verzamellinks.nl](http://secretarresse.verzamellinks.nl)
- [vdab.be/tests](http://vdab.be/tests)

### **7.3.5 Cluster 2**

- [www.omgangsvormen.nl](http://www.omgangsvormen.nl)
- [www.lichaamstaal.nl](http://www.lichaamstaal.nl)
- [www.netonline.be/lifestyle/etiquette](http://www.netonline.be/lifestyle/etiquette)
- <http://etiquette.startpagina.nl>
- <http://telecom.startpagina.be>
- <http://telefoon.startpagina.be>
- [www.1207.be](http://www.1207.be)

- [www.de1207.be](http://www.de1207.be)
- [www.infobel.be](http://www.infobel.be)
- [www.infobel.com](http://www.infobel.com)
- [www.goudengids.be](http://www.goudengids.be)
- [www.assistentplus.be/Eenwarmonthaalvoornieuwemedewerkers](http://www.assistentplus.be/Eenwarmonthaalvoornieuwemedewerkers)  
[vdab.be/hraanbod/rekruteren/onthaal.shtml](http://vdab.be/hraanbod/rekruteren/onthaal.shtml)
- [www.prevent.be/net/net01.nsf/p/4E8671F2E9EBF7E9C12572D7003C2B17](http://www.prevent.be/net/net01.nsf/p/4E8671F2E9EBF7E9C12572D7003C2B17)
- [http://www.axa.be/pdfs/go\\_prev\\_onthaal\\_nl.pdf](http://www.axa.be/pdfs/go_prev_onthaal_nl.pdf)
- <http://staatsbladclip.zita.be/staatsblad/wetten/2007/05/10/wet-2007201364.html>

### **7.3.6 Cluster 3**

- [www.depost.be](http://www.depost.be)
- [www.certipost.be](http://www.certipost.be)
- [www.mycertipost.be](http://www.mycertipost.be)
- [www.netonline.be/ondernemen/postcodes.asp](http://www.netonline.be/ondernemen/postcodes.asp)

### **7.3.7 Cluster 5**

- [vergaderen.startpagina.nl](http://vergaderen.startpagina.nl)
- [vergadertechnieken.startpagina.nl](http://vergadertechnieken.startpagina.nl)
- [vergaderen.klikwijzer.nl](http://vergaderen.klikwijzer.nl)
- [vergaderen.eigenstart.nl](http://vergaderen.eigenstart.nl)
- [vergaderen.boogolinks.nl](http://vergaderen.boogolinks.nl)
- [www.seminarie-gids.be](http://www.seminarie-gids.be)

### **7.3.8 Cluster 6**

- [www.resto.be](http://www.resto.be)
- [www.restaurantgids.com](http://www.restaurantgids.com)
- [www.hotels.be](http://www.hotels.be)
- [etiquette.startpagina.nl](http://etiquette.startpagina.nl)
- [www.omgangsvormen.nl/buitenland.htm](http://www.omgangsvormen.nl/buitenland.htm)
- [statbel.fgov.be/port/cou\\_nl.asp](http://statbel.fgov.be/port/cou_nl.asp)
- [zakenreis.startkabel.nl](http://zakenreis.startkabel.nl)
- [zakenreis.startpagina.nl](http://zakenreis.startpagina.nl)
- [www.itg.be](http://www.itg.be)
- [www.diplomatie.be/nl/travel](http://www.diplomatie.be/nl/travel)
- [vliegtickets.startpagina.be](http://vliegtickets.startpagina.be)
- [www.vliegtarieven.be](http://www.vliegtarieven.be)
- [www.brusselsairport.be](http://www.brusselsairport.be)

- [autoverhuur.startpagina.be](http://autoverhuur.startpagina.be)
- [www.eautohuur.be](http://www.eautohuur.be)
- [www.thalys.com](http://www.thalys.com)
- [www.eurostar.com](http://www.eurostar.com)
- [www.b-rail.be](http://www.b-rail.be)
- [www.timeticker.com](http://www.timeticker.com)
- [www.weeronline.nl](http://www.weeronline.nl)
- [www.mappy.be](http://www.mappy.be)

### **7.3.9 Bedrijfsevenement**

- [www.averbode.com/solerenleren](http://www.averbode.com/solerenleren)

## 8 Bijlagen

### 8.1 Voorbeeld uitgewerkt fictief bedrijfsevenement

#### OPENING NIEUWE BEDRIJFSGEBOUWEN

##### CONTEXT

De leerlingen organiseren de opening van nieuwe bedrijfsgebouwen. Het bedrijf waar ze zogenaamd werken als office assistants barst uit zijn voegen en de huidige locatie voldoet niet meer. Vandaar dat twee jaar geleden bouwwerken gestart zijn op een locatie op 5 kilometer afstand. Over vier maanden zouden de gebouwen instapklaar moeten zijn en kan het personeel verhuizen. Het bedrijf wil haar groeiend succes in de kijker zetten, wil het nieuwe gebouw aan iedereen bekend maken, wil een positief imago opbouwen bij de buurtbewoners en het gemeente/stadsbestuur en organiseert daarom een officiële opening van de nieuwe gebouwen.

Deze opdracht kan heel groots uitgewerkt worden: met uitnodiging van sprekers, internationale zakenrelaties, buurtbewoners, met een uitgebreid diner, ... of kan kleinschalig gehouden worden indien het over een kleine NV gaat die enkel personeel en een paar belangrijke klanten wil uitnodigen met enkel een receptie. Een kleiner bedrijf beperkt meteen ook de moeilijkheidsgraad van de opdrachten: enkel interne communicatie en geen externe, minder uitgebreid draaiboek, ...

Het bedrijf kan geheel fictief zijn of kan een bestaand bedrijf zijn waarvoor leerlingen zogenaamd werken bijvoorbeeld Coca-cola Belgium.

De context kan ook studentikoos zin: bijvoorbeeld opening van een nieuwe discotheek, een nieuw Cultureel Centrum, een jeugdhuis, sportcentrum, ... De echte bedrijfscontext verdwijnt bij deze voorbeelden natuurlijk meer naar de achtergrond.

De keuze van het bedrijf/instelling bepaalt ook mee de talen die gebruikt moeten worden. Een eenmanszaak gevestigd in Vlaanderen zal waarschijnlijk enkel Nederlandstalige communicatie nodig hebben, een groot internationaal bedrijf met als voertaal Engels en klanten in Frankrijk, Duitsland, Spanje wil communicatie in het Nederlands, Engels, Frans, Duits en Spaans.

Een deel van deze opdrachten kan niet enkel fictief, maar ook in realiteit uitgevoerd worden: telefoneren met leerkrachten die rol van leverancier spelen, rapporteren aan lkr. die rol van management spelen, aankleden zaal en voorzien onthaal in eigen schoolgebouw, ...

Om dit zo realistisch mogelijk te houden, is samenwerking met de collega's talen aangewezen.

##### MOGELIJKE TAKEN

- De leerling denkt na over het waarom van deze opening: waarom doet een bedrijf zo iets? Het kost veel geld, dus wat willen ze ermee bereiken? (= meedenken met management). Leerlingen worden op deze manier gedwongen om kritisch na te denken.
- De leerlingen brainstormen en maken een checklist van wat er vooraf, tijdens en na de opening moet gebeuren. (Daarna kan de leerling/het groepje leerlingen een uitgewerkte checklist ter vergelijking krijgen om hun voorbereidend werk te 'spiegelen')
- De leerlingen krijgen van het management een summier programma van de dag/avond dat ze verder moeten uitbouwen en organiseren:
- Verwelkoming
- Presentatie over de groei van het bedrijf, bouwwerken, verhuis...

- Speech lokale politicus die bedrijf steunt
- Rondleiding om en in de gebouwen
- Diner of receptie
- De leerlingen herwerken het summiere programma van het management tot een gedetailleerd programma van de opening: wie doet wat wanneer die avond? = draaiboek van de opening zelf.
- De leerlingen stellen ook een draaiboek samen van wat vooraf en achteraf moet gebeuren. Het draaiboek kan ook aangeleverd worden door de leerkracht. Dit maakt de opdracht een stuk gemakkelijker en minder tijdsintensief. Of de leerlingen kunnen bijvoorbeeld een klein stukje van een draaiboek uitwerken om te leren hoe een draaiboek in elkaar steekt. De rest wordt door de leerkracht aangeleverd. Dit draaiboek is een verdere uitwerking van de checklist.

Hieronder volgen de taken die bij een opening kunnen horen. Je kan hieruit een selectie maken. Leerlingen hoeven zeker niet alles te doen. Het is aan te bevelen dat sommige taken individuele opdrachten zijn en andere taken groepsopdrachten zijn. Zo werken leerlingen aan twee algemene competenties: zelfstandig werken en in team werken. Wanneer alle taken in groep gebeuren, is het moeilijk om de individuele presentaties van een leerling te beoordelen.

Voor vele taken is startmateriaal nodig, sjablonen en takenfiches die ingevuld moeten worden enz... (bijvoorbeeld: een heleboel adressen in verschillende vormen, soorten bestanden die samengevoegd moeten worden tot één gebruiksvriendelijk adressenbestand)

Voorbeeld van taak:

Een belangrijke klant uit Duitsland heeft bevestigd dat hij komt, maar hij vraagt in een mail of de leerlingen voor hem vervoer en accommodatie willen regelen. De leerlingen kunnen dit alles op het internet opzoeken, maar moeten deze mail aangeleverd krijgen. De leerkracht kan de zender zijn die deze e-mail naar de leerlingen stuurt, in naam van de Duitse klant.

### **Taken voor het evenement: 'Wat moet er voor de opening gebeuren?'**

- Budget aanvragen en regelmatig controleren;
- Interne relaties uitnodigen: personeel;
- Tekst voor intranet schrijven;
- Mail/brief en antwoordkaart in N en ev. F aanmaken;
- Foldertje over nieuwe gebouw aanmaken dat aan de uitnodiging toegevoegd wordt en al voorsmaakje geeft;
- Externe relaties uitnodigen: (internationale) klanten, leveranciers, buurtbewoners, lokale politici, pers, ...;
- Mail/brief en antwoordkaart in N, F, E, D en S opstellen;
- Foldertje over nieuwe gebouw aanmaken dat aan de uitnodiging toegevoegd wordt en al voorsmaakje geeft;
- Persuitnodiging opstellen;
- Tekst voor internet (eigen website) schrijven;
- Adressen verzamelen en tot een gebruiksvriendelijk bestand klaarmaken dat klaar is om verzonden te worden;
- Antwoorden op uitnodigingen verwerken en opvolgen;
- Locatie voor onthaal, speeches, rondleiding en receptie kiezen en de ruimtes aankleden;
- Multimediaal en ander materiaal voorzien voor speeches (overheads, laptops met PowerPoint, beamers, luidsprekers, flesje water en glas, ...);
- Hotels reserveren voor buitenlandse, externe gasten zoals belangrijke klanten, rekening houdend met speciale wensen van soort kamer enz. ...;
- Catering receptie: offertes aanvragen, mailen met vragen, beslissen, 'contract' opmaken;



- Vervoer regelen (vliegtuig, taxi, parking, wegbeschrijvingen voor degenen die zelf hun vervoer voorzien);
- Persmap samenstellen om tijdens de opening mee te geven: persbericht, folder verbouwing, algemene folder bedrijf, ...;
- Badges, naambordjes (laten) maken en bezorgen: naam, bedrijf, functie;
- Tolken reserveren voor anderstaligen;
- Ontvangst van de bezoekers regelen (zijzelf of hostesses): ontvangstbalie, congresmappen, vestiaire, ...;
- Kostennota's verwerken;
- PPT maken voor manager die presentatie geeft over bedrijf en/of verbouwingen;
- Rondleiding uitstippelen, bordjes hangen;
- Wegwijzers voorzien: binnen en buiten;
- Parking reserveren;
- Intern hierover vergaderen met vergaderverslagen;
- Vorderingsrapporten maken voor management;
- ...

#### **Tijdens het evenement: 'Wat moet tijdens de opening gebeuren?'**

- Alles nakijken: werkt het, is het voorzien, ... (luidspreker, laptop, beamer, voldoende stoelen, tafels receptie, ...);
- Ontvangst van de bezoekers;
- Juiste tolken met juiste bezoekers verbinden;
- Stroomlijnen van andere activiteiten zoals catering;
- ...

#### **Na het evenement: 'Wat moet na de opening gebeuren?'**

- Persberichten opstellen en naar pers versturen;
- Websiteteksten (laten) bijwerken;
- Onkostennota's, facturen verwerken;
- Evaluatie van het evenement;
- Schoonmaakploeg laten komen;
- Foto's e.d. verzamelen en op internet en/of intranet plaatsen;
- ...

## **8.2 Voorbeeld opdracht brainstorming voor leerlingen**

Naar alle waarschijnlijkheid zal je vroeg of laat in je beroep ingeschakeld worden om een bedrijfsevenement te organiseren. Een opening van nieuwe bedrijfsgebouwen is daar voorbeeld van. Het spreekt voor zich dat er heel wat te kijken komt bij zo'n organisatie en het opstellen van een checklist is dan echt geen overbodige luxe.

Dat is dan ook jullie eerste opdracht. Ga in jullie groepje bij elkaar zitten en stel al brainstormend een checklist op van alle mogelijke (en onmogelijke?) activiteiten die bij de praktische organisatie van zo'n opening horen. Maak een indeling van taken voor, tijdens en na de conferentie. Je kan hiervoor bijgevoegd invulblad gebruiken. Niet alle taken zullen door jullie uitgevoerd worden, maar toch een groot deel ervan.

Jullie krijgen voor deze opdracht ongeveer 20 min tijd.

Dan komen de leraren langs om jullie checklist te vergelijken met een modeloplossing. Jullie worden beoordeeld op jullie medewerking en inzet (procesevaluatie). Begin die hersenen dus maar te pijnigen!

Veel plezier!

<b><i>INVULBLAD CHECKLIST PRAKTISCHE ORGANISATIE VAN EEN OPENING</i></b>
--

- **Voor de opening**
  - Uitnodigingen opstellen in de bedrijfstalen
  - ...
  
- **Tijdens de opening:**
  - Ontvangst van de bezoekers
  - ...
  
- **Na de opening:**
  - Persberichten opstellen en over de hele wereld versturen
  - ...