

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

Vak: **TV Public Relations** **0/2 It/w**

Studierichting: **Verkoop**

Studiegebied: **Handel**

Onderwijsvorm: **BSO**

Graad: **Derde graad**

Leerjaar: **Tweede leerjaar**

Leerplannummer: **2008/033**
(vervangt 2006/082)

Nummer inspectie: **2008 / 61 // 1 / M / SG / 1 / III / / D/**
(vervangt 2004 / 103 // 1 / J / SG / 2H / III / / D/)

onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap



INHOUD

Visie	2
Beginsituatie	3
Algemene doelstellingen	4
Leerplandoelstellingen / leerinhouden.....	5
Pedagogisch-didactische wenken	8
Minimale materiële vereisten.....	14
Evaluatie.....	15
Bibliografie.....	17

VISIE

Het leervak public relations (PR) beoogt in de richting Verkoop van het studiegebied Handel de intermenselijke relaties te bevorderen. PR impliceert niet alleen aspecten van onthaal en communicatie, maar behelst ook een aanzet te geven in het vaardig omgaan met technieken die intermenselijke relaties in een professionele werksfeer bevorderen. Dit kan vooral indien het leervak in twee aaneensluitende uren wordt aangeboden in een hiertoe uitgerust vaklokaal.

Belangstelling voor menselijke waarden en cultuurgebonden elementen van anderen dienen centraal te staan. In deze studierichting is een openheid ten aanzien van anderen en de ontwikkeling van een technische bagage van groot belang. Hierin kan het leervak PR een fundamentele bijdrage leveren door het bijbrengen van inzichten in menselijke contacten. Dit impliceert de ontwikkeling van communicatieve vaardigheden via gevalstudies die thuishoren in de opleiding.

De ontwikkeling van contactvaardigheden en een doelmatige assertiviteit, moet kaderen in de algemene oriëntatie van de studierichting. Dit leerplan beoogt via thema's mogelijkheden te bieden om technieken toe te passen en vaardigheden te ontwikkelen die een bijdrage kunnen leveren in concrete werksituaties. Dit is niet de taak van de individuele leraar, maar kan op afdoende wijze gerealiseerd worden door een degelijke vakgroepwerking op de school via een opleidingsplan. Aangezien het leervak alleen in het tweede jaar wordt aangeboden, wordt aanbevolen dat vooral aansluiting wordt gezocht bij andere vakgebieden. Dat kan vooral door aandacht te schenken aan inoefening van praktijkgerichte communicatieprocessen in een professionele werksfeer. Het is zaak voor de vakgroepwerking om dit concreet op maat van de schoolsituatie uit te werken zodat overlappingen zoveel mogelijk uitgesloten worden. Aangezien de leerplaninhouden voor een groot deel thematische keuzen omvat, dient deze keuze in overleg te gebeuren.

BEGINSITUATIE

LEERLINGENGROEP

Vermits in deze leervaksituatie de leerlingen vooral uit een eerste jaar van dezelfde studierichting instromen, wordt geen intrinsieke technische voorkennis van PR verondersteld, maar wel een inschatting van reële werkplaatssituaties.

BEGINSITUATIE

De leerlingen moeten bereid zijn om contactvaardigheden aan te leren en een ontvankelijkheid te vertonen ten aanzien van andere meningen. Ze zijn bereid om een vlotte omgang met mensen te ontwikkelen en te verfijnen en hun gedrag aan te passen naargelang van de situatie. Ze beschikken daarom reeds over een initiële verbale taalvaardigheid en tonen belangstelling om deze verder uit te bouwen.

De leerlingen hebben door hun keuze voor de optie *Verkoop* hun keuze te kennen gegeven van een studierichting waarin toegepaste economie een op praktijk afgestemde functie heeft. Zij tonen belangstelling voor de verkooptechnische en promotionele kant van een onderneming. Zij zijn bereid om actief deel te nemen aan praktijkgerichte activiteiten intra- en extra-muros. Zij kunnen omgaan met aanbevelingen en kritiek die erop gericht is hun professioneel functioneren in bedrijfsverband te verhogen.

ALGEMENE DOELSTELLINGEN

- De leerlingen tonen een verhoogde belangstelling voor het leggen van sociale contacten in een bedrijfskader en zijn flexibel qua mentaliteit en gedrag, ook in andere cultuurcontexten;
- de leerlingen zijn gemotiveerd om de intermenselijke relaties binnen het bedrijf te bevorderen en te verfijnen;
- de leerlingen kunnen aangeleerde aspecten in verband met pr-activiteiten in hun eigen omgeving en in het dagelijks leven toepassen;
- de leerlingen beschikken over een aantal essentiële communicatieve vaardigheden die bijdragen tot een actieve luisterbereidheid en flexibiliteit in een verkoopsomgeving;
- de leerlingen kunnen de waarde van producten inschatten vanuit producent- en consumentvisie.

LEERPLANDOELSTELLINGEN / LEERINHOUDEN

TV PUBLIC RELATIONS

2e jaar: 2 lestijden/week

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN (*) De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
	<p>1</p> <p>met elkaar een vlot gesprek voeren waarin ze rekening houden met de mening van de anderen, zinvol eigen standpunten verhelderen en tot betekenisvolle besluiten komen.</p> <p><i>argumenten aanreiken die de standpunten van anderen ontkrachten of bijtreden (U).</i></p>	<p>1 Inleiding: Interne relaties tussen leerlingen</p> <p>Uit onderstaande 5 thema's moeten er minimaal 4 gekozen worden: één uitgewerkt voorbeeld wordt aangegeven in de pedagogische wenken (p. 12).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zich voorstellen aan anderen (bijv. begroeting, taalgebruik, lichaamstaal, afsluiting) • Kennis nemen van de eigenschappen van anderen (bijv. vragen stellen, parafraseren, toelichtingen vragen) • Standpunten van anderen leren kennen (bijv. doorvragen, probleemstelling formuleren, concrete situatie verwoorden, kritisch standpunt uitlokken) • Besluiten trekken uit een gesprek (bijv. structureren, samenvatten, afronden gesprek) • Anderen interviewen (bijv. vragenlijst rangschikken, registreren van antwoorden, inspelen op een antwoord)
	<p>2</p> <p>een betekenisvolle bijdrage leveren in een aantal gespreksvormen waarin specifieke communicatietechnieken aan bod komen door middel van concrete voorbeelden.</p> <p><i>onderlinge relaties uitbeelden (U).</i></p> <p><i>het emotionele van het zakelijke scheiden (U).</i></p>	<p>2 Communicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non-verbale en verbale communicatie (bijv. expressie van gemoedsgesteldheid, eenzelfde onderwerp vanuit diverse standpunten bespreken) • Telefonische communicatie en faxen (bijv. praktische oefening omtrent een verkoopsthema, bestelling, wijziging aankoop) • Actief luisteren (bijv. soften)

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN (*) De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
	<p>aangeleerde taalvaardigheden in de specifieke taalvakken aanwenden in mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.</p> <p><i>elektronische hulpmiddelen aanwenden tijdens communicatie- en/of presentatieoefeningen (U).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg- en vergadertechnieken (bijv. agenda, teamrollen en groepsnormen, lichaamshouding, anticiperen, besluiten trekken) • Elektronische communicatie (bijv. elektronische post opstellen, referentiegegevens, aanspreekwijzen, kopie conform) • Elektronische presentatietechnieken (bijv. lay-outkeuze, structuur dia's, inbreng beeldmateriaal, animatietechnieken, afsluiting)
3	<p>het belang van een briefstijl aantonen aan de hand van concrete voorbeelden die verband houden met de verkoop door een huisstijl in het kader van imago-ontwikkeling mee te helpen ontwikkelen.</p> <p>verschillende bedoelingen met teksten kaderen in een verkoopgerichte communicatie.</p> <p>specifieke communicatievaardigheden in een gestructureerd verkoopgesprek hanteren.</p> <p>cultuurpatronen in overweging bij het omgaan met klanten nemen.</p> <p>het belang van de eerste indruk met klanten beseffen en dit in het kader van een praktische uitwerking van tijdsbesef.</p> <p>een positieve lichaamshouding en uitstraling in moeilijke verkoopsgesprekken hanteren.</p> <p>PR-vaardigheden in oefeningen van de leervakken toegepaste economie en verkoop integreren.</p> <p>een vacature opstellen <i>en beoordelen</i>.</p> <p>ICT functioneel inschakelen en beoordelen in de communicatieprocessen.</p>	<p>3 Externe PR: toepassing van PR in de aan verkoop verbonden situaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van een briefstijl binnen BIN-normen (in afspraak met andere leervakken zoals Nederlands en Toegepaste informatica) • Onderscheid tussen promotie, reclame en (media-) informatie • Imago, huisstijl en identiteit (bijv. in het kader van een virtueel kantoor, het ontwikkelen van briefpapier, opmaak van een publiciteitsbord en in afspraak met andere leervakken zoals TV Verkoop en PV/TV Stage Verkoop) • Tijdsbeheer: het belang van een agenda, het belang van een dag- en weekstructurering, afsluiten van gesprekken • Belang van etiquette en cultuurgebonden houdingen • Doorvragen en spiegelen, samenvatten en parafraseren • Tijdsbegrip en tijdsbesef: effect van de eerste indruk (bijv. het belang van de eerste vier minuten), afronden van een gesprek met besluiten en afspraken

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN (*) De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
	<p>4</p> <p>een mondelinge of schriftelijke communicatie op gang brengen die verband houdt met een promotie of concrete probleemsituatie.</p> <p>met externe bedrijven, organisaties of personen een specifieke actie bespreken in een bepaalde context.</p> <p>teksten opstellen die de eigen belangen zo efficiënt mogelijk dienen en in overeenstemming zijn met de geldende regels i.v.m. de verkoop van goederen of diensten.</p>	<p>4 Specifieke professionele pr-vaardigheden</p> <p>Uit onderstaande 12 subthema's worden er minimaal vijf gekozen aan de hand van concrete situaties uit de verkoopsector en in vakgroepoverleg.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Slecht-nieuws-boodschap • Opmaak van een webstek • Uit eten met klanten • Deelname aan een (handels)beurs • <i>Relaties met de regionale pers en vakpers (U).</i> • Promotionele activiteiten • Een opendeurdag • Een projectweek • Een receptie • Voorstelling van de werking van een toestel op basis van een handleiding • Toelichting bij een prijs – kwaliteitsverhouding van een product of dienst

(*) Cursief geformuleerde doelstellingen en inhouden zijn resp. uitbreidingsdoelstellingen en uitbreidingsinhouden (U)

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

1 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Dit leerplan biedt de leraar diverse keuzemogelijkheden aan. De keuze van gevalstudies wordt best ingepast in een leerlijn: de keuze binnen een hoofdstuk kan immers de selectie van een voorbeeld in een ander hoofdstuk beïnvloeden. Het is vanzelfsprekend dat de schoolsituatie, de binding met de stage en vooral het overleg binnen de **vakgroep** tot een oordeelkundige selectie van concrete leerinhouden moet leiden die beantwoordt aan de doelstellingen. Hierdoor wordt verwacht dat de leerplandoelen verder geconcretiseerd worden naar lesdoelen in functie van het overleg met andere vakken (bijv. verkoop, taalvakken) en niet dat een theoretisch model wordt voorgesteld. Praktijkgerichtheid dient immers te primeren.

Hoewel mag aangenomen worden dat deze leerlingen gemotiveerd zijn om intermenselijke relaties een kans te geven in een economisch verband, is het wenselijk inleidend te peilen naar de soliditeit van de randvoorwaarden ervan. Hierin ligt een buitenkans om van bij de aanvang van de derde graad een vertrouwelijke basis te creëren voor een constructieve houding doorheen de opleiding Verkoop. Een goede afstemming van de leervakken van het specifiek gedeelte is noodzakelijk.

De leerinhoudelijke afstemming dient hoofdzakelijk gericht te zijn naar de **praktische werkomgeving**. Dat houdt in dat conceptuele, theoretische beschouwingen niet aan de orde zijn in dit specialisatiejaar. De keuze van gevalstudies staat niet alleen in het teken van de toekomstige praktijk, maar ook in overeenstemming met de andere leervakken van het specifiek gedeelte van de opleiding. Vooral de binding met de specifieke omstandigheden van de **stage** is van bepalend belang.

Doceermomenten worden minimaal gehandhaafd tot noodzakelijke begripsstichting en nieuw aan te brengen relaties. Belangrijker zijn gespreksvormen (bijv. onderwijsleergesprekken, klasgesprekken, groepsdiscussies) en vooral interactievormen (bijv. brainstorming, gevalsmethode). Een grotere diversiteit aan interactieve werkvormen is mogelijk indien beide lesuren gegroepeerd voorkomen in het lessenrooster van de leerlingen. Het is de bedoeling dat participatief leren kansen krijgt in de lespraktijk, zodat leerlingen geoefend worden in assertiviteit. Specifieke werkvormen zoals een reclamespel, rondetafeldiscussie, de viskommethode, enz. dragen bij tot een aanscherping van een aantal sociale vaardigheden en een focus wordt gelegd op de doelgroepen waarmee de leerlingen in de praktijk en stageplaats in contact zullen komen (bijv. vertegenwoordigers, leveranciers, klanten, inkopers, promotie-agenten, enz.).

Er wordt bovendien aandacht geschonken aan een drietal niet vakgebonden domeinen die de **kwaliteit van eigentijds onderwijs in de basisvorming** kunnen verhogen.

1.1 Begeleid zelfgestuurd leren

1.1.1 Wat?

Met begeleid zelfgestuurd leren bedoelen we het geleidelijk opbouwen van een competentie naar het einde van het secundair onderwijs, waarbij leerlingen meer en meer het leerproces zelf in handen gaan nemen. Zij zullen meer en meer zelfstandig beslissingen leren nemen in verband met leerdoelen, leeractiviteiten en zelfbeoordeling.

Dit houdt onder meer in dat:

- de opdrachten meer open worden;
- er meerdere antwoorden of oplossingen mogelijk zijn;
- de leerlingen zelf keuzes leren maken en die verantwoorden;
- de leerlingen zelf leren plannen;
- er feedback is op proces en product;
- er gereflecteerd wordt op leerproces en leerproduct.

De leraar is ook coach, begeleider.

De impact van de leerlingen op de inhoud, de volgorde, de tijd en de aanpak wordt groter.

1.1.2 *Waarom?*

Begeleid zelfgestuurd leren sluit aan bij enkele pijlers van ons PPGO, o.m.

- leerlingen zelfstandig leren denken over hun handelen en hierbij verantwoorde keuzes leren maken;
- leerlingen voorbereiden op levenslang leren;
- het aanleren van onderzoeksmethodes en van technieken om de verworven kennis adequaat te kunnen toepassen.

Vanaf het kleuteronderwijs worden werkvormen gebruikt die de zelfstandigheid van kinderen stimuleren, zoals het gedifferentieerd werken in groepen en het contractwerk.

Ook in het voortgezet onderwijs wordt meer en meer de nadruk gelegd op de zelfsturing van het leerproces in welke vorm dan ook.

Binnen de vakoverschrijdende eindtermen, meer bepaald “Leren leren”, vinden we aanknopingspunten als:

- keuzebekwaamheid;
- regulering van het leerproces;
- attitudes, leerhoudingen, opvattingen over leren.

In onze (informatie)maatschappij wint het opzoeken en beheren van kennis voortdurend aan belang.

1.1.3 *Hoe te realiseren?*

Het is belangrijk dat bij het werken aan de competentie de verschillende actoren hun rol opnemen:

- de leraar als coach, begeleider;
- de leerling gemotiveerd en aangesproken op zijn “leer”kracht;
- de school als stimulator van uitdagende en creatieve onderwijsleersituaties.

De eerste stappen in begeleid zelfgestuurd leren zullen afhangen van de doelgroep en van het moment in de leerlijn “Leren leren”, maar eerder dan begeleid zelfgestuurd leren op schoolniveau op te starten is “klein beginnen” aan te raden. Vanaf het ogenblik dat de leraar zijn leerlingen op min of meer zelfstandige manier laat:

- doelen voorop stellen;
- strategieën kiezen en ontwikkelen;
- oplossingen voorstellen en uitwerken;
- stappenplannen of tijdsplannen uitzetten;
- resultaten bespreken en beoordelen;
- reflecteren over contexten, over proces en product, over houdingen en handelingen;
- verantwoorde conclusies trekken;
- keuzes maken en die verantwoorden

is hij al met een of ander aspect van begeleid zelfgestuurd leren bezig.

1.2 ICT-integratie

1.2.1 Wat?

Onder ICT-integratie verstaan we het gebruik van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning van het realiseren van leerplandoelstellingen.

1.2.2 Waarom?

Maatschappelijke ontwikkelingen wijzen op het belang van het verwerven van ICT-competenties. Jongeren moeten niet alleen in staat zijn om nieuwe media te gebruiken, zij moeten net zo goed kunnen inschatten wanneer deze efficiënt en effectief kunnen worden ingezet. Het gebruik van nieuwe media sluit zeer goed aan bij de leefwereld van de jongeren en speelt in op hun vertrouwdheid met de beeldcultuur.

Er wordt meer en meer belang gehecht aan probleemoplossend denken, kritisch selecteren, het zelfstandig of in groep werken, het kunnen verwerven en verwerken van enorme hoeveelheden informatie.

Deze ontwikkelingen zijn ook merkbaar in het onderwijs. In de meeste vakken of bij het nastreven van vakoverschrijdende eindtermen vervult ICT een ondersteunende rol. Door de integratie van ICT kunnen leerlingen:

- het leerproces zelf in eigen handen nemen;
- zelfstandig en actief leren omgaan met les- en informatiemateriaal;
- op eigen tempo werken en een eigen parcours kiezen (differentiatie en individualisatie).

1.2.3 Hoe ICT integreren ter ondersteuning van het realiseren van de leerplandoelstellingen?

Zelfstandig oefenen in een leeromgeving

Nadat leerlingen nieuwe leerinhouden verworven hebben, is het van belang dat ze voldoende mogelijkheden krijgen om te oefenen bijv. d.m.v. specifieke pakketten. De meerwaarde van deze vorm van ICT-integratie kan bestaan uit: variatie in oefenvormen, differentiatie op het vlak van tempo en niveau, geïndividualiseerde feedback, mogelijkheden tot zelfevaluatie.

Zelfstandig leren in een leeromgeving

Een mogelijke toepassing is nieuwe leerinhouden verwerven en verwerken, waarbij de leerkracht optreedt als coach van het leerproces (bijv. in een open leercentrum). Een elektronische leeromgeving (ELO) biedt hiertoe een krachtige ondersteuning.

Creatief vormgeven

Leerlingen worden uitgedaagd om creatief om te gaan met beelden, woorden en geluid. De leerlingen kunnen gebruik maken van de mogelijkheden die o.a. allerlei tekst-, beeld- en tekenprogramma's bieden.

Opzoeken, verwerken en bewaren van informatie

Voor het opzoeken van informatie kunnen leerlingen gebruik maken van o.a. cd-roms, een ELO en het internet.

Verwerken van informatie houdt in dat de leerlingen kritisch uitmaken wat interessant is in het kader van hun opdracht en deze informatie gebruiken om hun opdracht uit te voeren.

De leerlingen kunnen de relevante informatie ordenen, weergeven en bewaren in een aangepaste vorm.

Voorstellen van informatie aan anderen

Leerlingen kunnen informatie aan anderen meedelen of tonen met behulp van ICT-ondersteuning onder de vorm van tekst, beeld en/of geluid d.m.v. bijv. een presentatie, een website, een folder ...

Veilig, verantwoord en doelmatig communiceren

Communiceren van informatie betekent dat leerlingen informatie kunnen opvragen of verstrekken aan derden. Dit kan o.a. via e-mail, internetfora, een ELO, chatten, blogging.

Adequaat kiezen, reflecteren en bijsturen

De leerlingen ontwikkelen competenties om bij elk probleem keuzes te maken uit een scala van programma's, applicaties of instrumenten, al dan niet elektronisch. Daarom is het belangrijk dat zij ontdekken dat er meerdere valabele middelen zijn om hun opdracht uit te voeren. Door te reflecteren op de gebruikte middelen en de bekomen resultaten te vergelijken, maken de leerlingen kennis met de verschillende eigenschappen en voor- en nadelen van de aangewende middelen (programma's, applicaties ...) en kunnen ze hun keuzes bijsturen.

1.3 VOET

1.3.1 *Wat?*

Vakoverschrijdende eindtermen (VOET) zijn minimumdoelstellingen, die -in tegenstelling tot de vakgebonden eindtermen - niet gekoppeld zijn aan een specifiek vak, maar door meerdere vakken of onderwijsprojecten worden nagestreefd.

De VOET worden volgens een aantal vakoverschrijdende thema's geordend: leren leren, sociale vaardigheden, opvoeden tot burgerzin, gezondheidseducatie, milieueducatie en muzisch-creatieve vorming. De school heeft de maatschappelijke opdracht om de VOET volgens een eigen visie en stappenplan bij de leerlingen na te streven (inspanningsverplichting).

1.3.2 *Waarom?*

Het nastreven van VOET vertrekt vanuit een bredere opvatting van leren op school en beoogt een accentverschuiving van een eerder vakgerichte ordening naar meer totaliteitsonderwijs. Door het aanbieden van realistische, levensnabije en concreet toepasbare aanknopingspunten, worden leerlingen sterker gemotiveerd en wordt een betere basis voor permanent leren gelegd.

VOET vervullen een belangrijke rol bij het bereiken van een voldoende brede en harmonische vorming en behandelen waardevolle leerinhouden, die niet of onvoldoende in de vakken aan bod komen. Een belangrijk aspect is het realiseren van meer samenhang en evenwicht in het onderwijsaanbod. In dit opzicht stimuleren VOET scholen om als een organisatie samen te werken.

De VOET verstevigen de band tussen onderwijs en samenleving, omdat ze tegemoetkomen aan belangrijk geachte maatschappelijke verwachtingen en een antwoord proberen te formuleren op actuele maatschappelijke vragen.

1.3.3 *Hoe te realiseren?*

Het nastreven van VOET is een opdracht voor de hele school, maar individuele leraren kunnen op verschillende wijzen een bijdrage leveren om de VOET te realiseren. Enerzijds door binnen hun eigen vakken verbanden te leggen tussen de vakgebonden doelstellingen en de VOET, anderzijds door thematisch onderwijs (teamgericht benaderen van vakoverschrijdende thema's), door projectmatig werken (klas- of schoolprojecten, intra- en extra-muros), door bijdragen van externen (voordrachten, uitstappen).

Het is een opdracht van de school om via een planmatige en gediversifieerde aanpak de VOET na te streven. Ondersteuning kan gevonden worden in pedagogische studiedagen en nascholingsinitiatieven, in de vakgroepwerking, via voorbeelden van goede school- en klaspraktijk en binnen het aanbod van organisaties en educatieve instellingen.

2 SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Nr.	Pedagogisch-didactische wenken	Timing
1	<ul style="list-style-type: none"> - Via vakgroepwerking maakt de leerkracht afspraken binnen de opleiding omtrent het specifiek karakter van dit leerstofonderdeel. Eventueel worden bijzondere aandachtspunten of randvoorwaarden geformuleerd. - Er wordt rekening gehouden met eventuele opdrachten i.v.m. deze thematiek in voorafgaande leerjaren in deze opleiding. Zo kan bijv. zichzelf voorstellen al dan niet eerder in de opleiding als thema aan de orde zijn geweest. - Er wordt bij voorkeur geopteerd voor activerende werkvormen zoals bijv. de interactievormen kringgesprek, de viskommethode, een rondvraag ... - Voorbeeld: zich voorstellen aan andere leerlingen. Toelichting vooraf: situatieschets (bijv. leerling komt uit een andere school, heeft er bepaalde studies gevolgd, heeft redenen om van school te veranderen), aandachtspunten (bijv. taalgebruik, lichaamstaal, duidelijkheid, emoties ...). Medeleerlingen stellen na de voorstelling al dan niet vragen, zich voorstellende leerling antwoordt al dan niet met weervragen, enz. Medeleerlingen evalueren (mee). 	2 à 4 weken
2	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatieve vaardigheden staan centraal bij de beheersing van moeilijke gesprekken; een goed arbeidsklimaat moet klassikaal reeds voorbereid zijn. - De gesprekken kunnen worden opgenomen met een (video-)cassetterecorder en klassikaal besproken. - Aan de basis van de oefeningen kan voorbereidend groepswork voorafgaan. - Voorbeeld: actief luisteren bij een interview: Toelichting vooraf: context en afbakening van het interview, specificiteit van het onderwerp (bijv. mening over de kwaliteiten van een nieuw product). Aandachtspunten tijdens de oefening: posities van interviewer en geïnterviewde, neutrale houding van de interviewer, gesprek op gang houden, de vraagstelling, verschillende functies van het spiegelen (stimulerende, controlerende, uitdiepende en sturende functie), gebruik van stiltes, afronding van het interview. Het interview kan opgenomen worden en op basis van reflecties mee geëvalueerd worden door de medeleerlingen. 	3 à 5 weken
3	<ul style="list-style-type: none"> - Een afstemming van de keuze van gevalstudies wordt in overeenstemming gebracht met een opleidingsplan dat door het lerarenteam van de optie wordt opgesteld. Dit kan ook de volgorde van de gevallen bepalen. Vooral de relatie met (sub)vakken zoals Verkoop en Marketing en de hierin gehanteerde vaktechnieken is van belang. Er wordt voor gewaakt dat enerzijds geen thema's gelijkaardig in 2 leervakken aan bod komen, maar dat anderzijds een specifieke, vakgebonden en dus verrijkende invalshoek op een zelfde thema mogelijk is. Dit geldt vooral voor uitbreidingsdoelen en –inhouden (bijv. BIN-normen, solliciteren, inbreng grafische technieken in huisstijl en logo). - Er wordt rekening gehouden met de specificiteit van bepaalde situaties in functie van de onmiddellijke tewerkstelling en stage. - Via simulatiespelen en rollenspel kan een groepsgewijze benadering van een probleem, situatie ... worden uitgewerkt. - Bepaalde verkoopssituaties grijpen bij voorkeur plaats in een lokaal dat de werkelijkheid zoveel mogelijk benadert. Hiertoe kan de opstelling van het meubilair aangepast worden (zie ook verder bij “minimale materiële eisen”). Situatieschets: beschikbaarheid van telefoonapparatuur, aard van het gesprek (bijv. onderzoek, testen, opbouw van een databestand, maken van een afspraak, follow-up van een eerder gemaakte afspraak, deel van een motiverings- of klantenzorgprogramma), Aandachtspunten tijdens het gesprek: keuze van het tijdstip, introductie, formulering van de doelstelling(en), structuur en opbouw van het gesprek, 	7 à 9 weken

Nr.	Pedagogisch-didactische wenken	Timing
	omgaan met weerstand en irritatie, begeleidende maatregelen.	
4	<ul style="list-style-type: none"> - Elementen uit vorige hoofdstukken worden gericht hernomen, nieuwe aspecten worden vooraf gedefinieerd. Binnen dit hoofdstuk komen eerder occasionele situaties aan bod; ze dienen echter realiteitsgericht gekozen te zijn en praktisch uitgewerkt te worden. - De inbreng van ICT is noodzakelijk bij de opmaak van programma's en campagnes of het beoordelen van nevenaanbod. - Ook negatief georiënteerde uitgangssituaties (bijv. klachten over een product in de pers, boycot van een product, slechte arbeidsomstandigheden bij een leverancier, stakingsaanzegging ...) kunnen aan bod komen bij de behandeling van relaties met externen (bijv. pers, leveranciers, consumentenbond). - Voorbeeld: promotionele activiteiten. Formulering van de opdracht: per leerling of in groep een actie afbakening door rekening te houden met de aard van het aanbod, de beschikbare tijd (onmiddellijk, korte of lange termijn), het budget, de doelgroep, de doelstellingen (na te streven effecten), de media ... <p>Opmaak van een draaiboek en presentatie, omschrijving van de vorm (bijv. kortings- of aanbiedingsacties, cadeauacties, spaaracties, wedstrijden, monsters (sampling), organisatorische aspecten, toelatingen.</p>	6 à 8 weken

MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN¹

De lessen PR dienen door te gaan in een klaslokaal dat hiertoe de nodige flexibiliteit waarborgt. Het dient dan ook ruim genoeg te zijn om ombouwen naar verschillende verkoopsituaties mogelijk te maken (bijv. onthaal- en ontvangstruimte, vergaderruimte, bureau personeelschef). Het vaklokaal Verkoop of Winkelbeheer kan hiervoor in aanmerking komen, maar dient dan ook over passend meubilair te beschikken (bijv. balie of toog, winkelrekken, bureausituatie, passende wanddecoratie).

Het vaklokaal dient minimaal over volgende uitrusting te beschikken:

- een scherm en spiegel;
- een retroprojector;
- een videotoestel met teller (eventueel in een rollende kast);
- ruime, afsluitbare kasten voor videobanden, handboeken, naslagwerken, catalogi ...

De in de school aanwezige telefooncentrale zou ter beschikking moeten gesteld worden voor praktijkoefeningen. De goed uitgeruste mediatheek is altijd toegankelijk en bevat o.m. een videocamera en een multimediacomputer met internetaansluiting.

De uitrusting en inrichting van het PR-lokaal dient te voldoen aan de technische voorschriften inzake de vigerende wetgeving: Codex, ARAB, AREI en Vlarem.

Bij het gebruik van toestellen, materiaal en materieel dient men reeds bij aankoop te letten op de specifieke normen. Duidelijke, Nederlandstalige handleidingen evenals een technisch dossier dienen aanwezig te zijn. Alle gebruikers dienen de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften te kennen en correct te kunnen toepassen. De collectieve veiligheidsvoorzieningen mogen nooit gemanipuleerd worden. Daar waar de wetgeving het vereist, moeten de persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig zijn en gedragen worden.

¹ Inzake veiligheid is de volgende wetgeving van toepassing:

- Codex
- ARAB
- AREI
- Vlarem.

Deze wetgeving bevat de technische voorschriften die in acht moeten genomen worden m.b.t.:

- de uitrusting en inrichting van de lokalen;
- de aankoop en het gebruik van toestellen, materiaal en materieel.

Zij schrijven voor dat:

- duidelijke Nederlandstalige handleidingen en een technisch dossier aanwezig moeten zijn;
- alle gebruikers de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften dienen te kennen en correct kunnen toepassen;
- de collectieve veiligheidsvoorschriften nooit mogen gemanipuleerd worden;
- de persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig moeten zijn en gedragen worden, daar waar de wetgeving het vereist.

EVALUATIE

De adviezen omtrent evaluatie in dit leerplan zijn ondergeschikt aan de door de school gehanteerde globale regels inzake evaluatiebeleid. Er wordt in ieder geval gestreefd naar een hoge transparantiegraad bij de communicatie omtrent evaluatie naar leerlingen en ouders.

Bij het begin van het schooljaar dient de leraar te **peilen naar de beginsituatie**, namelijk naar de mate waarin de leerlingen notie hebben van de leerinhouden. Hierbij wordt zowel de parate kennis en de kennis van het begrippenkader als de vaardigheden en de attitudes onderzocht.

Inzicht in de vorderingen van de leerling wordt verkregen door middel van de **permanente evaluatie**. Die gebeurt door een gedifferentieerde toetsing van kennis, vaardigheden en attitudes die aansluit bij de doelstellingen van het leerplan, de pedagogisch-didactische wenken en de eigenheid van het vak PR. Deze toetsing kan gebaseerd zijn op verschillende vormen van beoordeling:

- de klasactiviteit: taakgerichtheid, medewerking tijdens de les, participatie in groepswerk, kritische instelling, zorg, stiptheid en accuraatheid, mondelinge taalvaardigheid ...
- de resultaten van zelfstandig te realiseren taken: hierbij wordt niet alleen de juistheid, maar ook de zorg, de punctualiteit en de creativiteit beoordeeld;
- de resultaten van elementaire toetsen of mondelinge overhoringen over de in de vorige les behandelde leerstof;
- de resultaten van herhalingsbeurten over grotere leerstofonderdelen.

Om een zo correct mogelijk beeld te krijgen van de vorderingen van de leerlingen, volgen hierna enkele richtlijnen en aanbevelingen.

Algemene principes

- Al van bij de aanvang van het schooljaar moeten leerlingen en ouders in kennis worden gesteld van de toegepaste evaluatiewijze; deze verloopt in overeenstemming met het schoolreglement en desgewenst met vooraf bepaalde deliberatiecriteria voor de desbetreffende klas of studierichting.
- De leraar maakt duidelijk binnen iedere gevalstudie wat precies beoogd wordt (de zgn. **lesdoelen**), zodat de leerlingen goed op de hoogte zijn van wat geëvalueerd wordt. Inoefening door middel van huistaken en klasopdrachten kunnen de leerlingen hierin helpen. Bij de lesvoorbereiding kan reeds worden bepaald op welke wijze men beoogt de leerplan-, lescyclus- of lesdoelstellingen te halen; hiermee is dan al duidelijk of bepaalde vragen bijvoorbeeld moeten peilen naar reproductie, naar vaardigheid, naar implementatie, naar creativiteit of naar kritisch inzicht. Belangrijke evaluatiemomenten worden in het jaar- of graadplan opgenomen.
- De leerkracht geeft er zich rekenschap van welke hulpmiddelen (bijv. toestellen, handboeken, videoband ...) in de les of tijdens praktijkoefeningen werden gebruikt. Als de leerlingen bij de inoefening niet over diezelfde soorten hulpmiddelen beschikten, dient hij daar in de vraagstelling rekening mee te houden, zelfs als die hulpmiddelen bij de toets weer beschikbaar zijn.
- Bij de bespreking van de toetsen deelt de leraar de juiste oplossingen mee. Op de verbeterde werken wordt beknopt een foutenanalyse geformuleerd. Voor eventuele remediëring kan een beroep worden gedaan op een takenbank of op correctiemodellen.
- Per evaluatieperiode dient de leerkracht voor elke leerling over meer dan één beoordelingscijfer te beschikken. Naast de cognitieve reproductievragen moeten ook vragen naar de persoonlijke mening en inzichtelijke toepassingen aan bod komen, zodat attitudevorming en algemene persoonlijke evolutie kunnen worden beoordeeld. Intra- en extra-murosactiviteiten op het raakvlak van PR en andere voor de optie specifieke vakken bieden uitstekende evaluatiemogelijkheden.
- Naast productevaluatie schenkt de leerkracht dus vooral aandacht aan de procesevaluatie. Door de cijfers in het evaluatieschrift in rubrieken onder te brengen (bijv. cognitief, vaardigheden, attitudes), komen eventuele vorderingen op specifieke leerdomeinen over een langere periode goed tot uiting.

Commentaar en remediëring moeten goed op elkaar aansluiten.

- Voor de uiteindelijke evaluatie weegt de leraar de cijfers van de verschillende toetsingen (m.a.w. hij houdt rekening met de kwalitatieve waarde van de cijfers: bijv. een herhalingstoets wordt op een hoger cijfer gequoteerd dan een elementaire toets).

Richtlijnen voor het afnemen van de toetsen

Vóór de aanvang van de toets wordt een rustige sfeer gecreëerd; de beschikbare toetstijd wordt aangegeven en richtlijnen omtrent het efficiënt benutten ervan en de wijze van beantwoording worden meegedeeld.

De toetsvragen dienen aan een aantal voorwaarden te voldoen: validiteit (de toets meet wat men beoogt te meten), objectiviteit (de toets wordt beoordeeld op basis van normen, criteria en/of correctiesleutels), betrouwbaarheid (de metingsprocedure bevat geen fouten) en transparantie (de vraagstelling is helder).

Een aantal *redactieregels* bevorderen deze voorwaarden:

- een duidelijke vraagstelling met precieze afbakening van aantallen, opgave van de juiste hulpmiddelen die moeten worden gebruikt en onafhankelijkheid van deelvragen of opeenvolgende vragen ten opzichte van elkaar (een fout antwoord op deelvraag 1 mag niet automatisch leiden tot een foute oplossing van deelvraag 2);
- een taalkundig correcte formulering: eenvoudig, concreet en zonder overbodigheden of dubbelzinnigheden, (dubbele) negaties worden vermeden;
- een verzorgde lay-out: BIN-normen, geen vraag over twee pagina's gespreid, overzichtelijke nummering, goed leesbare teksten en duidelijke figuren (let bijv. op zwartwitfotokopieën van kleurenfoto's).

Wijze van vraagstelling: *open en gesloten vragen*

Bij open vragen zijn verschillende correcte antwoorden mogelijk, maar de creativiteit van de leerlingen moet goed beoordeeld worden door vooraf vastgelegde correctie- en scoringsvoorschriften en niet door middel van een steriel correctiemodel.

Bij gesloten vragen zijn wel vooraf modelantwoorden te formuleren. Deze laten geen ruimte voor eigen formuleringen en de informatie ligt besloten in de vraagstelling. Er zijn evenwel meerdere varianten (bijv. ja-nee-vraag, correctievraag, koppel- of sorteervraag, rangschikkingsvraag, meerkeuzevraag, invuloefening ...). Doorgaans peilen gesloten vragen beter naar de competenties van deze leerlingen dan open vragen.

De **examens** peilen naar de algemene doelstellingen van het leerplan, geconcretiseerd in de basisdoelstellingen per hoofdstuk. De leraar kan daaraan uitbreidingsdoelstellingen toevoegen. De examenvragen zijn verschillend van klas tot klas als het examen niet op hetzelfde tijdstip plaatsheeft. Ze peilen naar kennis, vaardigheden en attitudes die in de loop van het schooljaar zouden moeten verworven zijn. De leerkracht streeft naar een evenwichtige verdeling van de leerstofonderdelen en van de aard van de vragen. Hij let erop de toetsing van de parate kennis (reproductievragen) duidelijk af te bakenen en te onderscheiden van vragen waarbij de leerlingen hulpmiddelen mogen gebruiken.

De vraagtechnieken van de examens zijn dezelfde als die welke in de loop van het jaar voor de (herhalings)toetsen werden gehanteerd. Wat de richtlijnen voor het opstellen en het afnemen betreft, gelden dezelfde regels als voor de toetsen (zie supra). Bij de gesloten vragen is een correctiemodel (lijst met modelantwoorden) beschikbaar; bij open vragen wordt aangegeven op welke elementen of deelantwoorden gerekend wordt bij de correctie. De puntenverdeling is op de vragenlijst aangegeven en is ook bij voorkeur aan de leerlingen bekend. Zoals in de loop van het jaar bij de permanente evaluatie wordt ingeoeft, peilen examens ook naar verschillende vaardigheden en attitudes bij de leerlingen.

Ten slotte is er nog de **vak- of leerdomeinoverschrijdende evaluatie** die ook in verband kan staan met thema- en/of projectonderwijs. In voorkomend geval wordt dit soort evaluatie in het schoolwerkplan vermeld.

BIBLIOGRAFIE

BOEKEN

- ALBERT, W., Holshauer F. & Koopmans, A., *Reclame op de snijtafel*, Kluwer, 1990.
- BLAKE, R.R., Mouton, J.S., Allen, R.L., *Teamwork, het ontwikkelen van vaardigheden om succesvol in teams te werken*, Utrecht, Marka, 1987.
- BIRKENBIHL, V., *Communicatietraining, Intermenselijke relaties succesvol vormgeven*, Baarn, NTTO, 1995.
- BOOMSMA, S., *Interne marketing, hoe marketing effectief werkt in de eigen organisatie*, Kluwer, 1991.
- COOPS, R., Van Empelen, e.a., *Communicatie werkt*, Houten, Stenfert Kroese, 1990.
- DE GENTH, K., *Ik maak er werk van, tips voor sollicitanten*, Groot-Bijgaarden, Scoop, 1994.
- DE ROODE, H., *Public relations, interne en externe communicatie voor organisatie en beleid*, Kluwer, 1990.
- GROENENDIJK, J., e.a., *Public Relations en voorlichting. Beleid, organisatie en uitvoering*, Brussel, Samson Uitgeverij, 1991.
- HOLZHAUER, F., *Omgaan met mensen (+ docentenhandleiding)*, Houten, Stenfert Kroese, 1988.
- HOLZHAUER, F. & Koopmans, A., *Handboek effectieve marketingcommunicatie*, Kluwer, 1993.
- JOURET, M.D.M. en J.A.M. Elschot, *PR en Promotie in de praktijk*, Academic Service, Schoonhoven, 1991.
- KAPER, N., *Etiquetteboek*, Hoogeveen, Slingenberg Boekproducties, 1999.
- KEIKES, S., *Basisboek Public Relations*, Diepenheim, Uitgeverij Keikes, 1990.
- KLUWER, *De Communicatievraagbaak*, Diegem, Kluwer Editorial.
- KLUWER, *Mediazakboekje*, Diegem, Kluwer Editorial, jaarlijkse uitgave.
- KUHLMEIJER, H. & Bakker B., *Commerciële beleidsvorming, inleiding tot de marketing*, HOUTEN, Stenfert Kroese, 1990.
- MERTENS, V., *spreken voor publiek*, Leuven, Garant, 1995.
- MICHIELS, W., e.a., *Public Relations in hoofdlijnen*, Groningen, Wolters-Noordhoff, s.d.
- PENSO, Cecil D., *Omgangsvormen in de verkoop, 20 vragen en antwoorden*, De Verkoop Vraagbaak, Samson sajés, 2000.
- SCHUTTER, J., *Met elkaar; omgangskunde voor het middelbaar beroepsonderwijs*, Zuphen, Thieme, 1993.
- TIJSSEN, R., 1994, *Effectief communiceren*, Lansa Publishing BV, Leidschendam, 155 p.
- VAN CRAEN, W., *Omgaan met anderen, een communicatiekunst*, Leuven, Acco, 1990.
- VAN DEN BERGH, M., *Effectieve tweegesprekken. Handleiding bij het voorbereiden en voeren van gesprekken in organisaties*, Schoonhoven, Academic Service, 1995.
- VAN DER MEIDEN, A., *Public relations, een kennismaking*, Muiderberg, Coutinho, 1993.
- VAN DER MEIDEN, A. & Fauconnier, G., *Reclame, een andere kijk op een merkwaardig maatschappelijk fenomeen*, Muiderberg, Coutinho, 1993.
- VAN OMMEN, H., e.a., *De PR-methode. Een inleiding in de bedrijfscommunicatie*, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1995.
- VAN POECKE, L., *Nonverbale communicatie*, Leuven/Apeldoorn, Garant, 1996.
- VERHAGE, B., e.a., *Grondslagen van de Marketing*, Houten, Stenfert Kroes, 1994.
- VERREPT, S. & Janssen T., *Tweeluik Schriftelijke Communicatie; deel II. Strategisch rapporteren*, Bohn Stafleu Van Loghum, 1990.

VOS, M., Van plan tot uitvoering. *Inleiding in voorlichting en public relations*, Utrecht, Lemma, 1994.

WIERTZEMA, K., e.a., *Doelmatig communiceren. Spreken in het openbaar*, Bussum, Coutinho, 1995.

WILLEMSSEN, F., *Doelgericht communiceren. Schrijven, gesprekken voeren, vergaderen, presenteren, telefoneren*, Utrecht, Het Spectrum, 1995.

TIJDSCHRIFTEN

Communicatie - Tijdschrift voor massamedia en cultuur
Departement Communicatiewetenschap K.U. Leuven.

Pub Magazine
Diegem

BIZZ – Roularta Media Group NV
Research Park Zellik, De Haak, 1731 Zellik

BEELDMATERIAAL

Encarta Encyclopedia, Microsoft,
Print House, Corel,
Dr. Communication, DR. Series

NUTTIGE ADRESSEN

Vzw Belgian Public Relations Centre asbl, Gentsesteenweg 443 bus 4, 1080 Brussel

tel. 02 414 04 32, <http://www.bprca.be/>

Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruiksorganisaties, Paepsemiaan 30, 1070 Brussel

tel. 02 547 06 11, www.oivo-cvioc.org

Breeduit, Van Diemenstraat 116, 1013 CN Amsterdam

tel. 020 486 34 41, www.breeduit.com

Instima, Het vormingsinstituut van Stichting Marketing, Research Park De Haak 1, 1731 Zellik

tel. 02 467 59 57, www.instima.be

Indicator, Adviseurs & Uitgevers, Tiensesteenweg 306, 3000 Leuven

tel. 016 35 99 00, www.adviesarchief.be