

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

Vak: **AV Nederlands** 1/1 lt/w

Studierichting: **Specifiek gedeelte**

Studiegebied: **Kantoor, Verkoop**

Onderwijsvorm: **Handel**

Onderwijsvorm: **BSO**

Graad: **derde graad**

Leerjaar: **eerste en tweede leerjaar**

Leerplannummer: **2010/034**
(vervangt 2008/026)

Nummer inspectie: **2010/38/1//D/H**
(vervangt 2008 / 53 // 1 / J / SG / 1 / III // V/10 en
2008 / 54 // 1 / M / SG / 1 / III // V/10)

onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap



Pedagogische begeleidingsdienst
GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap
Emile Jacqmainlaan 20
1000 Brussel

INHOUD

Visie	2
Beginsituatie	3
Algemene doelstellingen	4
Leerplandoelstellingen / Leerinhouden / Specifieke pedagogisch-didactische wenken .6	
Luisteren/kijken.....	7
Lezen	14
Spreken	18
Schrijven.....	26
Algemene pedagogisch-didactische wenken	31
Minimale materiële vereisten	35
Evaluatie	36
Algemeen.....	36
Criteria	36
Twee doelen voor het evalueren	36
Proces- en productevaluatie.....	37
Bibliografie	38

VISIE

Dit leerplan volgt de basisvisie voor een geïntegreerd taalvaardigheidsonderwijs in krachtige leeromgevingen met levensechte benaderingen waardoor de leerlingen talig competent worden.

Het vak Nederlands in het BSO kan, gelet op de doelgroep, misschien meer dan in welke andere onderwijsvorm bijdragen tot het realiseren van het pedagogisch project van het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Het PPGO beschouwt elke jongere als een uniek en waardevol individu dat de kans moet krijgen om zich zo volledig mogelijk te ontwikkelen.

De meerwaarde van het vak Nederlands uit het specifiek gedeelte berust op de ontwikkeling van taal-leerstrategieën bij de leerlingen om tot vlotte zakelijke communicatie te komen en om correct en stijlvol op te treden in intermenselijke relaties met betrekking tot het beroepsprofiel van kantoor- of verkoopsmedewerker.

De bedoelde taalvaardigheid houdt in:

- ‘schoolse’ taalvaardigheid om o.a. de vakken uit het specifiek gedeelte te ondersteunen,
- ‘maatschappelijke’ taalvaardigheid, als een vorm van geletterdheid met als bedoeling optimaal te functioneren binnen het beroep en binnen de maatschappij,
- ‘persoonlijke’ taalvaardigheid vanuit de perspectieven van zelfontwikkeling en levenslang leren.

Nederlands in het BSO zal op die manier dus bijdragen tot het verhogen van de kansen op de arbeidsmarkt, tot de actieve deelname van de jongere aan het maatschappelijk leven en tot zijn persoonlijke ontplooiing – doelstellingen van het PPGO.

Dit leerplan is geschreven voor de studierichtingen Kantoor en Verkoop BSO 3e graad.

Aansluiten op het leerplan BSO 2e graad betekent dat de complexiteit van de leerlijn toeneemt. Dit kan o.m. inhouden:

- teksten gericht naar een onbekend doelpubliek;
- complexere tekstsoorten, moeilijker qua taal, opbouw, structuur;
- meer keuzemogelijkheden voor de leerling, met motivering van de keuze;
- meer aandacht voor het metacognitief handelen van de leerling, o.m. werkplanning, controleren en evalueren, beoordelen en bijsturen van het proces, reflecteren op proces en product.

BEGINSITUATIE

Hoewel de leerlingengroep in de 3e graad BSO minder heterogeen is dan in de 2e graad moet er wel rekening gehouden worden met de heterogeniteit van het leerlingenprofiel:

- leerlingen die de tweede graad BSO met vrucht hebben beëindigd,
- leerlingen die de tweede graad TSO of KSO met vrucht hebben beëindigd,
- leerlingen met leerachterstanden, van verschillende leeftijden, met uiteenlopende sociale en culturele achtergrond.

Het kan dus om een zeer heterogene groep met duidelijk behoefte aan gedifferentieerde en specifieke begeleiding gaan. Voor deze groep zijn geen eindtermen ontwikkeld. Daarom staat bij de eindterm (ET) altijd vermeld 'niet van toepassing' (NVT).

ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De leerlingen kunnen

- de Nederlandse taal efficiënt als communicatiemiddel in zakelijke contexten gebruiken.
- de strategieën toepassen die bij communicatie van belang zijn (in de verschillende OVUR-fasen: oriënteren, voorbereiden, uitvoeren, reflecteren).
- reflecteren op het eigen en andermans taalgebruik (taalvaardigheid, taaletiquette).
- voldoende kritisch de eigen mening weergeven en ook de mening van anderen kritisch benaderen.
- plezier beleven aan het gebruik van taal.
- eigen gevoelens, verlangens en meningen in werkrelaties op een zakelijke manier tot uitdrukking brengen.

De leraar streeft ernaar dat de leerlingen een positieve houding ontwikkelen ten opzichte van de standaardtaal. Dat vraagt een bereidheid om de standaardtaal te gebruiken als de situatie dat vereist.

In dit leerplan blijven de algemene doelstellingen van het vak Nederlands in de 2e graad BSO gelden, hoewel in de 3e graad een hoger, zelfstandiger beheersingsniveau wordt nagestreefd.

Hieronder worden de algemene doelstellingen zoals geformuleerd in het leerplan Nederlands 2e graad BSO opnieuw opgenomen.

De belangrijkste algemene doelstelling die door het vak Nederlands met dit leerplan wordt nagestreefd is het leren gebruiken van de taal (het Nederlands) als middel om een taak tot een goed einde te brengen door middel van communicatieve situaties waarin op verschillende vaardigheden een beroep wordt gedaan.

Taalvaardigheidsonderwijs dus, taakgericht en in communicatieve situaties die van belang zijn voor de leerlingen en die betrekking hebben op de actualiteit, hun dagelijks leven en hun studiegebied.

Om die doelstellingen te bereiken zijn de volgende accenten, eigen aan hedendaags communicatief onderwijs, noodzakelijk.

LEERLINGGERICHTHEID

Van de leerling wordt verwacht dat hij leert cognitief handelen, dat hij een taak leert uitvoeren. Dit is de handelende leerling. Hij leert door uit te voeren, door te doen. Onder begeleiding van de leraar zal de leerling ook metacognitief leren handelen. Hij zal zich oriënteren op de taak, hij zal leren plannen, uitvoeren, controleren, evalueren en reflecteren. Hij wordt geleidelijk aan een leerbekwame leerling, die leert zelfstandig een taak uit te voeren. De leerling zal een zekere leercompetentie bereiken.

Die ontwikkeling is in het BSO niet zo evident. De rol van de leraar als begeleider, organisator van de leeractiviteiten is hierbij enorm belangrijk. De leraar zal sturen en de stappen aangeven.

TAAKGERICHTHEID

Taakgericht, geïntegreerd vaardigheidsonderwijs houdt in dat uitgegaan wordt van een taaktaak die de leerling moet kunnen uitvoeren. Daarbij moet hij telkens een bepaald stappenplan doorlopen, waarin de verschillende vaardigheden na elkaar of in combinatie met elkaar aan bod kunnen komen. Ten slotte moet hij ook de taak evalueren, bijvoorbeeld door reflectie op het proces en het product. Met andere woorden, de leerling leert op basis van een bepaalde communicatieve opdracht doelgerichte taalactiviteiten te verrichten.

Woordenschatverwerving of taalbeschouwing ondersteunen de taaltaken.

TAALLEERSTRATEGIEËN

Dit leerplan streeft duidelijk naar een specifieke communicatieve competentie, waarbij de accenten liggen op de functionaliteit van, en het strategisch handelen binnen, de vaardigheden luisteren, spreken, lezen en schrijven in een meer zakelijke context en dit gelet op de studierichting Kantoor en Verkoop. Deze aanpak wordt geduid in de specifieke didactische wenken.

In de 3e graad BSO wordt daarnaast van de leerlingen verwacht dat zij zelfstandig leren, dat zij niet alleen cognitief maar ook metacognitief kunnen handelen: dat zij kunnen reflecteren, zichzelf kunnen bijsturen, een gepaste strategie kunnen kiezen. En bovendien dat zij een taalregister kunnen kiezen in functie van ontvanger en boodschap.

Om dit leerplan te realiseren zijn nauw overleg en goede samenwerking met vakken als PAV, boekhouding, kantoortechniek, toegepaste informatica, public relations, verkoop ... uit het specifiek gedeelte noodzakelijk.

LEERPLANDOELSTELLINGEN / LEERINHouden / SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De leerplandoelstellingen moeten via de leerinhouden worden gerealiseerd.

LEERPLANDOELSTELLING 1:

de leerlingen kunnen op structurerend niveau luisteren naar zakelijke mededelingen. Ze kunnen bepaalde elementen selecteren, een nieuwe ordening aanbrengen en/of de gegevens verkort weergeven bij de kerntaken, uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven..

**ET
(eind-term)**

Leerinhouden

- een agenda en een reserveringssysteem (K)

De taalvaardigheid wordt functioneel opgebouwd tijdens het uitvoeren van taaltaken die de leerlingen voorbereiden op de kerntaak van een kantoor- of van een verkoopmedewerker.

Specifieke pedagogisch-didactische wenken

De kerntaken die als leerinhouden staan opgesomd, hebben mededelingen, instructies, verzoeken, klachten, reclameboodschappen (K, V); verslagen van feiten en gebeurtenissen, tekstsoorten tot voorwerp zoals: elektronische agenda en reserveringen (K); telefoongesprek, oproep (K); radio- televisie-, internetberichten (K, V); productpresentaties (K, V); vraaggesprek (V), discussie (K), feedbackgesprek (K, V) ...

De verwerking (in dit voorbeeld: structurerend) maakt in het samenspel met andere elementen die de moeilijkheidsgraad van de taak omschrijven, zoals de tekstsoort, het publiek, ... het niveau uit van de te bereiken taalvaardigheid.

De specifieke wenken geven de bedoelde aanpak aan maar de voorbeelden zijn 'an sich' niet bindend.

De lijst kan worden aangevuld of gevarieerd.

LUISTEREN/KIJKEN

LEERPLANDOELSTELLING 1:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen op structurerend niveau luisteren naar zakelijke mededelingen. Ze kunnen bepaalde elementen selecteren, een nieuwe ordening aanbrengen en/of de gegevens verkort weergeven bij de kerntaken, uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Een agenda en een reserveringssysteem beheren (K)	De kerntaken die als leerinhouden staan opgesomd, hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals: <ul style="list-style-type: none"> • elektronische agenda en reserveringen (K), elektronische registratiesystemen (K, V); • telefoongesprekken, oproepen, mededelingen, instructies, verzoeken, klachten, reclameboodschappen (K, V); • verslagen van feiten en gebeurtenissen (K, V); • radio-, televisie-, internetberichten (K, V); • productpresentaties (K, V); • vraaggesprekken (K, V); • discussies (K); • feedbackgesprekken (K, V). • ... 	
Bedienen van een telefoon(centrale) (K, V), alarmcentrale en intercom (K)	Taken zoals het noteren van een mondelinge afspraak in de elektronische agenda, bieden voor de leerling kantoor een reële afbakening bij de luistertaak: wat moeten ze zeker aan de weet komen opdat straks een collega of chef gevolg kan geven aan de agendanotitie?	
Opvolgen van instructies en procedures (K, V)	Leidinggevend en ervaren collega's kunnen werkinstructies geven waarbij de leerling kantoor- of verkoop op verschillende terreinen standaardprocedures en voorschriften moet naleven. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de samenwerking met collega's, over het inwinnen van aanvullende informatie, over het naleven van communicatievoorschriften, over het verzorgen van de kwaliteit en zo meer.	
Verzamelen van informatie (K, V)	Een verkoopmedewerker kan bijvoorbeeld de opdracht krijgen om mondeling doorgespeelde informatie en schriftelijk aangevulde informatie over vernieuwde artikelen (hun kwaliteit, kwantiteit, prijsstelling, etikettering etc.) te verzamelen met het oog op het aanvullen of bijwerken van een artikelpresentatie.	
	Een kantoormedewerker krijgt rapporterende opdrachten, waarvoor bijvoorbeeld, voor het opvragen	

	van informatie, verschillende functionarissen in het bedrijf moeten worden aangezocht.
Terugvinden en aanbrengen van productinformatie (V)	Bijvoorbeeld mondeling doorgespeelde aanwijzingen over prijsveranderingen noteren in een meldingschrift.
Onderhouden van artikelpresentaties (V)	De leerlingen leren bijvoorbeeld in observatieopdrachten de aandacht van oog en oor toe te spitsen op de reacties van de klanten om vervolgens hun artikelpresentaties zorgvuldig te kiezen en aan te passen.
Aanbrengen van promotiemateriaal (V)	Zelfs informatie die werd opgevangen via de massamedia, kan doorslaggevend zijn bij de keuze, schikking, aanvulling en presentatie van promotiematerialen. Bijvoorbeeld om de materialen meer 'trendy' te presenteren.

LEERPLANDOELSTELLING 2:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen zich in een bondig, zakelijk gesprek een duidelijk beeld vormen van de zender en de boodschap. Ze kunnen de verschillende delen van een gesprek onderscheiden bij de kerntaken uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Ontvangen van bezoekers, klanten (K, V)	De kerntaken die als leerinhouden staan opgesomd, hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals: <ul style="list-style-type: none"> • onthaalgesprek (V), telefonisch onthaalgesprek (K); • verzoeken, klachten (K, V); • antwoorden en verwijzingen (K, V); • interview (K); • assisterende tussenkomsten bij een verkoopgesprek (V); • promotiepraatjes (K, V); • vraaggelbesprek (K, V), discussie (K), feedbackgesprek (K, V); • 	
Afhandelen van telefoongesprekken (K, V)	Om hun contacten met bezoekers en klanten te leren verzorgen, speelt het onderscheiden van de diverse stadia in zo'n contact een belangrijke rol. Welke boodschappen van de klant behoren eerder tot de begroeting? Welke boodschappen en vragen geven aanleiding tot het opzoeken van artikelen of informatie, tot het verwijzen naar personen of diensten, tot het verlenen van klantvriendelijke service en zo meer. Telefonische contacten zijn veeleisend omdat de mogelijkheid van de lichaamstaal	

	wegvalt. Je moet bijvoorbeeld scherper toehoren om door te krijgen hoe een klant een bepaalde uitspraak bedoelt.
In externe relaties fungeren als aanspreekpunt binnen de organisatie (K)	De leerling Kantoor leert in een ruime variatie van situaties de bedrijfsregels te volgen bij het onthalen, verwijzen en informeren van klanten en relaties. Daartoe moeten de leerlingen houvast leren vinden in de fasen van het OVUR-proces zoals dat onder leerplandoel 3 staat beschreven. Dat betekent dat ze zich vragen leren te stellen over een concrete gebruikssituatie. Dat levert specifieke aandachtspunten op om verschillende tekstelementen te gaan onderscheiden. Voor welke cel van het bedrijf is deze persoon een belangrijke relatie? Welke procedure ken ik om op deze situatie in te gaan? ...
Afspraken met klanten maken (K, V)	De opdracht bestaat er onder meer in zich op de relevante gespreksdelen te concentreren om de afspraak volledig en helder te noteren en ondertussen toch ook de nodige belangstelling voor de spreker te tonen.
Internet en (ICT)-hulpmiddelen gebruiken (K, V)	Naast de telefoon zijn ook gesprekken via het audiovisuele kanaal van het internet gangbaar. Op dat internet zijn bovendien vele kijk- en luisterteksten te vinden. Nadat de leerlingen zich een goed beeld hebben gevormd van het soort audiovisuele informatie dat ze voor een bepaald doel nodig hebben, kunnen ze enkele relevante internetbronnen verkennen. Bijvoorbeeld met het oog op het solliciteren in een specifiek bedrijf.
Samenwerken en overleggen (K, V)	Een weloverwogen samenwerking kan de kwaliteit van het geleverde werk aanzienlijk doen toenemen. Leerlingen kunnen van elkaar heel veel leren als ze samenwerken. Leerlingen die elkaar observeren kunnen, wanneer ze heldere criteria hebben afgesproken, betekenisvolle feedback geven over een verrichte taak. Het is uiteraard belangrijk dat ze weten waarop ze hun luister- en kijkaandacht richten en ook waarom ze dat doen. Hun wederzijdse commentaren zijn dus op een helder doel gericht en er zijn van te voren afspraken gemaakt over de na te leven criteria. Ze kunnen bijvoorbeeld, aan de hand van een lijstje van aandachtspunten dat ze samen hebben opgesteld, elkaar feedback geven op de momenten waarop ze wel of niet alert hebben gereageerd op de behoeften en verwachtingen van een klant. Dergelijke ervaringen spelen een cruciale rol in de manier waarop de leerlingen achteraf over hun prestatie en het doorlopen proces reflecteren.
Terugkoppelen van gedane arbeid om fouten en nalatigheden te voorkomen (V)	Leerlingen verkoop leren bijvoorbeeld alert te zijn op de signalen van een hoofdverkoper wanneer ze assistentie verlenen bij diens verkoopgesprek. Dat uit zich bijvoorbeeld in het informatiemateriaal dat ze ter ondersteuning aanbrengen of in de artikelen die ze opzoeken of aanwijzen. Bij de bespreking achteraf is het de taak van de leerling verkoop om de commentaren en richtlijnen van de chef te noteren, met het oog op een doelgerichte voorbereiding van een nieuwe taak. Maar ook na het verrichten van individuele taken, is het meer dan zinvol dat de leerlingen verkoop leren rapporteren wat ze hebben gedaan en wat er goed en fout is gelopen, om bijkomende richtlijnen van de opdrachtgever beter te begrijpen en toe te passen.

Resultaten terugkoppelen naar de leidinggevende om fouten te voorkomen (K)	De leerlingen werken met zowel fysieke als digitale documenten. De leerlingen kantoor verwerken de informatie en maken ze toegankelijk voor diverse personen in en buiten het bedrijf. Bij dergelijke taken is het essentieel dat de leerlingen leren de resultaten van hun communicatieve taken te rapporteren, bijvoorbeeld aan de leidinggevende. In dergelijke gesprekken is het belangrijk dat ze hun aandacht leren richten op aanwijzingen en richtlijnen, met de bewuste bedoeling hun vervolgacties er op af te stemmen.
--	---

LEERPLANDOELSTELLING 3: <i>de leerlingen kunnen bij de kerntaken van de leerplandoelstellingen 1 en 2 een luisterstrategie kiezen in functie van het luisterdoel (K, V).</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Strategische vaardigheden	Er wordt van de leerlingen een almaar grotere zelfstandigheid verwacht in het aanwenden van de vereiste strategieën om de kerntaken tot een doeltreffend einde te brengen. Daarom is het essentieel dat ze zich in elk stadium (van 1 tot 4 in de linkerkolom, verkort aangeduid met OVUR) gericht en bewust afvragen wat de vereisten zijn voor een doeltreffende aanpak van de taak.	
1	Zich oriënteren op de taak en de communicatieve situatie	De leerlingen leren hun voorkennis in te zetten om een eerste beeld te verkrijgen van de taak en de situatie. Ze vertrekken daarbij vanuit hun eigen ervaringswereld.
	<ul style="list-style-type: none"> • Luisterdoel (of kijkdoel) bepalen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat weet ik over de situatie? • Wat moet ik zien te vernemen? • ...
	<ul style="list-style-type: none"> • Tekstdoel(en) vaststellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat moet ik doen om aan de gewenste informatie te komen, • met welke bedoeling(en)? • ...
	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkennis inzetten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat hoorde, deed, besprak, wist ik al eerder in verband met deze taak? • ...
2	Zich voorbereiden op de taak	Hoe trefzekerder de leerlingen hun taak leren plannen, des te meer kans maken ze om die taak succesvol uit te voeren of er in elk geval zinvolle lessen uit te trekken. De taakverdeling die de leerlingen bij de voorbereiding afspreken, de plannen die ze maken, de inschatting van benodigde middelen en betrokken personen, verhogen hun betrokkenheid en motivatie.

<ul style="list-style-type: none"> De gepaste luisterhouding (of kijkhouding) aannemen 	<ul style="list-style-type: none"> 'luisterhouding' duidt hier op het fysieke aspect: kan ik vanuit de positie waarin ik me bevind, voldoende het geluid opvangen? Kan ik de omringende geluiden voldoende wegfilteren? ...
<ul style="list-style-type: none"> Relevante materialen inschakelen 	<ul style="list-style-type: none"> Wat kunnen interessante bronnen zijn om meer achtergrondinformatie te vinden? Hoe kan ik toegang tot de vereiste materialen verkrijgen? ...
<ul style="list-style-type: none"> Bijkomende informatie vragen 	<ul style="list-style-type: none"> Wat moet ik nog meer weten voor ik deze taak aan kan vatten? Wie kan ik daar wat over vragen? Op welke vragen verwacht ik een antwoord te verkrijgen? ...
<ul style="list-style-type: none"> Een werkplan maken 	<ul style="list-style-type: none"> Met wie werk ik samen? Hoe verdelen we de taken? In welke opeenvolgende onderdelen verwacht ik dat het gesprek, de luistertekst zal verlopen? Welke taal mag ik verwachten? ...
<p>3 De taak uitvoeren</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak, spelen de afgesproken criteria een cruciale rol. Wanneer de leerlingen zelf nadenken over de vereisten waaraan ze willen voldoen, wint de taak aan betekenis voor ze. Diezelfde criteria zijn ook na het volbrengen van de taak een betekenisvol referentiepunt om hun succes en falen aan af te wegen, met de bedoeling hun aanpak in de toekomst te bestendigen dan wel te verbeteren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Onderwerp en hoofdgedachte(n) identificeren 	<ul style="list-style-type: none"> Blijf ik zicht houden op wat het precies is dat de spreker me wil duidelijk maken? Met welke vragen zit ik nog? ...
<ul style="list-style-type: none"> Gericht informatie selecteren en ordenen 	<ul style="list-style-type: none"> Moet ik mijn eerdere verwachting over wat er zou komen, bijstellen? ...
<ul style="list-style-type: none"> Inhoudelijke en functionele relaties tussen tekstonderdelen vaststellen 	<ul style="list-style-type: none"> Kan ik, ondanks uitweidingen in het gesprek, mijn aandacht blijven concentreren op de belangrijkste bedoeling(en) ervan? ...

<ul style="list-style-type: none"> Het taalgebruik van de spreker inschatten 	<ul style="list-style-type: none"> Moet ik me even aanpassen omdat de spreker een andere manier van praten heeft dan ik? ...
<ul style="list-style-type: none"> Aandacht tonen voor het non-verbale gedrag van de gesprekspartner/spreker 	<ul style="list-style-type: none"> Kan ik uit de lichaamstaal van de spreker belangrijke signalen opvangen over hoe hij zich voelt bij wat hij zegt? ...
<ul style="list-style-type: none"> Bijkomende informatie vragen 	<ul style="list-style-type: none"> Geef ik helder aan over welk deel van het gesprek ik nog met een vraag zit? Stel ik een trefzekere vraag? ...
<p>4 Reflecteren op de taak</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak (zeker wanneer het gaat om taken waarbij de leerlingen met elkaar samenwerken en elkaar feedback geven) is het belangrijk dat ze voldoende de gelegenheid krijgen om stil te staan bij de gebeurtenissen die zich voordoen. De leerlingen hebben de reflectie, over wat ze denken, voelen en willen, nodig om verstand te krijgen van zichzelf en van de wereld. Alleen op die manier kunnen ze voldoende zelfvertrouwen opbouwen. Uiteraard is het de bedoeling dat er voldoende succeservaringen worden meegenomen in de reflectie – al helemaal, wanneer er moeilijke hindernissen werden overwonnen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> De aangewende strategie 	<ul style="list-style-type: none"> Waar voel ik me goed bij? Waar heb ik nog moeilijkheden ondervonden? Hebben anderen daar bruikbare ideeën over? Waar zal ik volgende keer bij de uitvoering speciaal op letten? ...
<ul style="list-style-type: none"> De eigen prestatie en die van anderen 	<ul style="list-style-type: none"> Heb ik mijn doel gehaald? Wat weet ik nu meer? Wat zou ik nog willen leren? ...

LEERPLANDOELSTELLING 4: <i>de leerlingen zijn bereid (K, V) om:</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Actief te luisteren	Een gepaste luisterbereidheid tegenover klanten, leidinggevenden, collega's en medeleerlingen.	
Een gepaste luisterhouding aan te nemen	Een gepaste luisterhouding van aandacht en begrip, van klantvriendelijkheid.	
Te reflecteren op het luisteren	Reflectiebereidheid over planning, tegenslag, ethisch en integer handelen.	

LEZEN

LEERPLANDOELSTELLING 5: <i>de leerlingen kunnen op structurerend niveau de gevraagde informatie uit zakelijke teksten halen. Ze kunnen die informatie ordenen en verkort weergeven bij de kerntaken uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Een agenda en een reserveringssysteem beheren (K)	Deze kerntaken hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals: <ul style="list-style-type: none"> • berichten, formulieren (K, V); • memo's met instructies en procedureregels (K, V); • verslagen van feiten en gebeurtenissen (K, V); • televisie- en internetberichten en kranten- en vaktijdschriftartikels (K, V); • aankondigingen (K, V); • personeelsadvertenties (K, V); • productpresentaties en -catalogi (K, V); • promotieteksten en -materialen (K, V); • diverse schema's en tabellen (K, V); • ... 	
Opvolgen van instructies en procedures (K, V)	Net zo goed als er mondelinge gegevens voor de agenda kunnen zijn bestemd, kan dat ook het geval zijn met schriftelijke informatie. Ook hier leren de leerlingen gericht alle relevante informatie te selecteren, ook als ze daarbij gegevens in andere teksten moeten verifiëren. Bedrijfsinstructies en -procedures kunnen bijvoorbeeld van de leerlingen vereisen dat ze voor een specifieke taak informatie uit verschillende documenten met elkaar verbinden.	
Verzamelen en verwerken van informatie (K)	Leerlingen kantoor leren verzamelde informatie om te zetten in voorontwerpen van brieven, memo's enz. Daartoe leren ze uit een grote verscheidenheid van documenten informatie te verzamelen. Dat betekent dat ze zich vragen leren stellen over het concrete gebruik van die informatie. Wie moet wat aan de weet komen? In hoeverre is de teruggevonden informatie betrouwbaar? Wat is de belangrijkste informatie? Welke gegevens kunnen ondersteunend worden gebruikt? Nog vele andere richtvragen uit het OVUR-schema van leerplandoel 6, zijn relevant.	
Terugvinden en selecteren van productinformatie (V)	Om een taak goed uit te kunnen voeren, leren de leerlingen bijvoorbeeld benodigde aanvullende informatie te lezen, en desnoods meerdere keren opnieuw te lezen als ze stukjes niet begrijpen. Ze halen bijvoorbeeld hun informatie uit schema's of tabellen.	

Onderhouden van artikelpresentaties (V)	De omgang met promotiemateriaal en promotieteksten, vereist van de leerlingen dat ze hypothesen formuleren over de bedoeling van de promotie. De leerlingen moeten leren zich een globale mening te vormen bij de achterliggende bedoelingen van reclameboodschappen. Groepsoverleg vanuit diverse rollen en invalshoeken kan bevorderlijk zijn voor het maken van voldoende genuanceerde afwegingen. Wanneer de leerlingen op een constructieve manier hun gezamenlijke ervaringen, inzichten en commentaren uitwisselen, leren ze verschillende gezichtspunten kennen en waarderen. Ze verruimen hun blik.
Verzamelen van promotiemateriaal (K, V)	Zelfs informatie die werd opgevangen via de massamedia, kan doorslaggevend zijn bij de keuze, schikking, aanvulling en presentatie van promotiematerialen. Bijvoorbeeld om de materialen meer 'trendy' te presenteren.

LEERPLANDOELSTELLING 6: <i>de leerlingen kunnen bij de kerntaken van leerplandoelstelling 5 een leesstrategie kiezen in functie van het leesdoel (K, V).</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Strategische vaardigheden	Er wordt van de leerlingen een almaar grotere zelfstandigheid verwacht in het aanwenden van de vereiste strategieën om de kerntaken tot een doeltreffend einde te brengen. Daarom is het essentieel dat ze zich in elk stadium (van 1 tot 4 in de linkerkolom, verkort aangeduid met OVUR) gericht en bewust afvragen wat de vereisten zijn voor een doeltreffende aanpak van de taak.	
1 Zich oriënteren op de taak en de communicatieve situatie	De leerlingen leren hun voorkennis in te zetten om een eerste beeld te verkrijgen van de taak en de situatie. Ze vertrekken daarbij vanuit hun eigen ervaringswereld.	
• Leesdoel bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Wat wordt van mij verwacht? • Wat wil ik uit de tekst halen? • ... 	
• Tekstdoel(en) vaststellen en de tekstsoort herkennen	<ul style="list-style-type: none"> • Welke verwachting roepen de tekstsignalen bij me op? • ... 	
• Voorkennis oproepen	<ul style="list-style-type: none"> • Wat weet ik over het onderwerp? • Wat hoorde, las, besprak ik reeds eerder in verband met deze tekst? • Welke woorden kan ik daar op kleven? • ... 	

<p>2 Zich voorbereiden op de taak</p>	<p>Hoe trefzekerder de leerlingen hun taak leren plannen, des te meer kans maken ze om die taak succesvol uit te voeren of er in elk geval zinvolle lessen uit te trekken. De taakverdeling die de leerlingen bij de voorbereiding afspreken, de plannen die ze maken, de inschatting van benodigde middelen en betrokken personen, verhogen hun betrokkenheid en motivatie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De gepaste leeshouding aannemen 	<ul style="list-style-type: none"> • ‘Leeshouding’ duidt hier op het fysieke aspect: kan ik vanuit de manier waarop ik zit of sta en vanuit mijn positie ten opzichte van de te lezen tekst, gefocust lezen? • Kan ik eventuele storende elementen in mijn omgeving wegfilteren? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • De functie van beeld en opmaak in de tekst herkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kloppen mijn eerdere verwachtingen met de boodschap die ik kan afleiden uit de tekstsignalen, de inleiding en het slot? • Welke hoofdvragen zullen in de tekst waarschijnlijk een antwoord krijgen? • ...
<p>3 De taak uitvoeren</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak, spelen de afgesproken criteria een cruciale rol. Wanneer de leerlingen zelf nadenken over de vereisten waaraan ze willen voldoen, wint de taak aan betekenis voor ze. Diezelfde criteria zijn ook na het volbrengen van de taak een betekenisvol referentiepunt om hun succes en falen aan af te wegen, met de bedoeling hun aanpak in de toekomst te bestendigen dan wel te verbeteren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gericht informatie selecteren en ordenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kloppen mijn eerdere verwachtingen over de inhoud en de bedoeling van de tekst? • Wat zijn de hoofdantwoorden in de tekst? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • De inhoudelijke en functionele relaties tussen tekstonderdelen vaststellen 	<ul style="list-style-type: none"> • In hoeverre is de informatie bruikbaar voor mijn taak? • Welke tekstfragmenten moet ik zeker teruglezen? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Het taalgebruik van de schrijver inschatten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat wil de schrijver dat ik weet, voel, denk, doe? • ...
<p>4 Reflecteren op</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak (zeker wanneer het gaat om taken waarbij de leerlingen met elkaar samenwerken en elkaar feedback geven) is het belangrijk dat ze voldoende de gelegenheid krijgen om stil te staan bij de gebeurtenissen die zich voordoen. De leerlingen hebben de reflectie, over wat ze denken, voelen en willen, nodig om verstand te krijgen van zichzelf en van de wereld. Alleen op die manier kunnen ze voldoende zelfvertrouwen opbouwen. Uiteraard is het de bedoeling dat er voldoende succeservaringen worden meegenomen in de reflectie – al helemaal, wanneer er moeilijke hindernissen werden overwonnen.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • De aangewende strategie 	<ul style="list-style-type: none"> • Waar voel ik me goed bij? • Waar heb ik nog moeilijkheden ondervonden? • Hebben anderen daar bruikbare ideeën over? • Waar zal ik volgende keer bij de uitvoering speciaal op letten? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • De eigen prestatie en die van anderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Heb ik mijn doel gehaald? • Wat weet ik nu meer? • Wat zou ik nog willen leren? • ...

LEERPLANDOELSTELLING 7: <i>de leerlingen zijn bereid (K, V) om:</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Te lezen	<ul style="list-style-type: none"> • een gepaste leeshouding van concentratie en herlezen 	
Te reflecteren op het lezen	<ul style="list-style-type: none"> • reflectiebereidheid over planning, tegenslag, ethisch en integer handelen 	

SPREKEN

LEERPLANDOELSTELLING 8:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen op structurend niveau zakelijke mededelingen doen bij de kerntaken uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Agenda en reserveringssysteem beheren (K)	<p>Deze kerntaken hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektronische agenda en reserveringen (K), elektronische registratiesystemen (K, V); • onthaalgesprek (K, V), telefonisch onthaalgesprek (K); • oproep (K, V); • mededelingen, instructies, verzoeken, klachten, antwoorden en verwijzingen (K, V); • verslagen van feiten en gebeurtenissen, productpresentaties (K, V); • assisterende tussenkomsten bij een verkoopgesprek (V); • promotiepraatjes (K, V); • vraagggesprek (V), discussie (K), feedbackgesprek (K, V); • ... 	
Afhandelen van telefoongesprekken (K, V)	<p>Net zoals bij het lezen, richten de leerlingen bij het spreken hun aandacht op de diverse stadia van een gesprek. Verzorgen ze de begroeting? Verduidelijken ze hun bedoeling? Hernemen ze cruciale boodschappen voor een trefzeker begrip bij de luisteraar? ...</p> <p>Telefonische contacten zijn veeleisend omdat de mogelijkheid van de lichaamstaal wegvalt. Je kan bijvoorbeeld niet even een eindje met de klant meelopen maar moet met wat je zegt, en hoe je dat zegt, je welwillendheid verduidelijken.</p>	
Ontvangen van bezoekers, klanten (K, V)	<p>In het contact met de klanten en de andere bezoekers, leren de leerlingen niet alleen aandacht te besteden aan de verschillende gespreksonderdelen. Er spelen in zulke gesprekken ook belangrijke non-verbale elementen mee. De leerlingen kunnen hun lichaamstaal leren verfijnen aan de hand van attitudebeschrijvingen voor een toegankelijke en klantvriendelijke houding. Maar ook de strategie van het doelgericht vragen stellen, helpt heel wat misverstanden te voorkomen.</p>	
Terugvinden en aanbrenge van productinformatie (V)	<p>Bij het presenteren van (product)informatie is het essentieel dat de leerlingen zich hebben voorbereid. Weten ze welke informatie in elk geval moet worden overgebracht? Wat moet de luisteraar eerst weten om de essentiële informatie te kunnen vatten?</p> <p>Tijdens de uitvoering is het belangrijk dat de leerlingen stukken informatie helder aan de vraag van de gesprekspartner koppelen. Welk stukje ging verloren? Hoe kan ik dat hernemen?</p>	
Informatie verstrekken (K)		
Presenteren van artikelen (V)		

In externe relaties fungeren als aanspreekpunt binnen de organisatie (K)	Externe relaties kunnen op diverse manieren met het bedrijf verbonden zijn. De leerling kantoor staat dus voor de taak voldoende zicht te verwerven op de context van de gesprekspartner. Daartoe moeten de leerlingen houvast leren vinden in de aandachtspunten van het OVUR-proces (leerplandoel 12) zodat ze leren gerichte vragen te stellen aan de gesprekspartner. Uiteraard zijn in dergelijke situaties ook de voorschriften en standaardprocedures een welkome hulp.
Afspraken met klanten maken (K, V)	
Internet en (ICT)-hulpmiddelen gebruiken (K, V)	Naast de telefoon zijn ook gesprekken via het audiovisuele kanaal van het internet gangbaar. Denk bijvoorbeeld aan skype, en andere 'live messengers'.
In de uitvoering van de verschillende werkzaamheden prioriteiten stellen (K)	Leerlingen kantoor krijgen te maken met opdrachten waarvoor ze meerdere gesprekken moeten voeren, met meerdere contactpersonen. Ze leren niet alleen zicht te verkrijgen op wat de hoofdzaken en bijzaken zijn in die informatiestroom. Ze leren ook hoe ze zich kunnen organiseren. De stappen van het OVUR-schema (leerplandoel 12) spelen hierin een cruciale rol. Door zich op de situatie te oriënteren en door hun taak te plannen, door specifieke aandachtspunten te formuleren en ernaar te handelen, door over de verrichte arbeid na te denken, verscherpen ze hun probleemoplossend vermogen.
Instructies van leidinggevenden opvolgen volgens de geldende procedureregels (K, V)	Leidinggevenden of ervaren collega's kunnen werkinstructies geven waarbij de leerlingen op verschillende terreinen procedures en voorschriften moet naleven. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de non-verbale communicatie, zoals de vriendelijkheid van toon. Er bestaan bijvoorbeeld ook meerdere procedures of scenario's voor de omgang met een mistevreden klant en zo meer.
Samenwerken en overleggen (K, V)	Een weloverwogen samenwerking kan de kwaliteit van het geleverde werk aanzienlijk doen toenemen. Leerlingen kunnen van elkaar heel veel leren als ze samenwerken. Leerlingen, die in een taak diverse rollen opnemen en elkaar daarbij feedback geven, kunnen tot waardevolle conclusies komen over waarom bijvoorbeeld een boodschap moeilijk overkwam, waar precies een misverstand ontstond, hoe dat kan worden vermeden en zo meer.
Terugkoppelen van gedane arbeid om fouten en nalatigheden te voorkomen (V)	Leerlingen Verkoop leren hun verrichte arbeid ordelijk te rapporteren. Waar zich aangename of onaangename verrassingen hebben voorgedaan, is het cruciaal dat hun meerdere zich een helder beeld kan vormen van de precieze omstandigheden en handelingen, van de voorgeschiedenis en van de afloop. Het OVUR-schema (leerplandoel 12) kan de leerlingen een belangrijk houvast bieden bij een dergelijke taak.
Resultaten terugkoppelen naar de leidinggevende om fouten te voorkomen (K)	De leerlingen Kantoor moeten uit een veelheid van contacten de hoofdinformatie kunnen rapporteren. Ze moeten goed de verbanden kunnen aangeven over hoe verschillende tussenkomsten tot een welbepaald resultaat hebben geleid. Bij een dergelijke complexe taak is een OVUR-fasering onontbeerlijk (leerplandoel 12).

LEERPLANDOELSTELLING 9:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen een standpunt verduidelijken in een zakelijk gesprek bij de kerntaken uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Agenda en reserveringssysteem beheren (K)	Deze kerntaken hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals: <ul style="list-style-type: none"> • verzoeken, klachten (K, V); • (assisterende tussenkomsten bij) een verkoopgesprek (V); • promotiepraatjes (K, V); • vraaggelbesprek (K, V), discussie (K), feedbackgesprek (K, V); • sollicitatiegesprek (K, V); • ... 	
Afhandelen van telefoongesprekken (K, V)	Wanneer klanten of bezoekers klachten hebben en zich boos opstellen, kan het moeilijk worden voor de leerlingen om zich niet te laten meeslepen in een negatieve spiraal. Ze kunnen houvast vinden in hun voorkennis van de diverse gespreksonderdelen enerzijds en de geldende procedureregels anderzijds, om de zakelijke aspecten van het probleem onder de aandacht te brengen, los van de emoties. Het spreekt voor zich dat de leerlingen bij dergelijke oefeningen de kans moeten krijgen te reflecteren op wat ze dachten, voelden, wilden enz. Een volgeboekte datum in de agenda verdedigen tegenover een opdringerige gesprekspartner, kan een veeleisende opdracht zijn.	
Ontvangen van bezoekers, klanten (K, V)		
Informatie verstrekken (K)	Het verstrekken van informatie kan vergezeld gaan van een aanbeveling.	
Presenteren van artikelen (V)	Leerlingen die tegenover een klant een artikel naar voor schuiven, moeten kunnen motiveren waarom ze precies dat artikel relevant vinden.	
In externe relaties fungeren als aanspreekpunt binnen de organisatie (K)	Wie als aanspreekpunt optreedt, zal in de eerste, oriënterende contacten vaak ook de uitgangspunten van het bedrijf moeten verduidelijken.	
Afspraken met klanten maken (K, V)	Het standpunt kan bijvoorbeeld verband houden met de haalbaarheid van de afspraak.	
Internet en (ICT)-hulpmiddelen gebruiken (K, V)	Het gebruik van de nieuwe media ligt bij vele taken voor de hand.	
In de uitvoering van de verschillende werkzaamheden prioriteiten stellen (K)	De leerlingen krijgen meer vat op hun werkzaamheden wanneer ze zelf beslissingen nemen. Juist de verduidelijking van de standpunten die tot een beslissing aanleiding geven, maken voor de leerlingen de taak betekenisvol.	
Instructies van leidinggevenden opvolgen volgens de geldende procedureregels (K, V)	Instructies leggen vaak de basis voor het innemen van een standpunt.	

Samenwerken en overleggen (K, V)	Leerlingen die een verschillende rol vertegenwoordigen in een samenwerkingsverband, leren aan elkaar hun positie en denkwijze te verduidelijken bij de planning en uitvoering van de groepstaak.
Terugkoppelen van gedane arbeid om fouten en nalatigheden te voorkomen (V)	De leerling die gedane arbeid naar zijn meerdere terugkoppelt, zal op cruciale punten ook moeten kenbaar maken welk standpunt hij heeft ingenomen en waarom. Voor welke situatie zag hij zich geplaatst? Op grond van welke overwegingen en omstandigheden heeft hij besloten te doen wat hij heeft gedaan enz.
Resultaten terugkoppelen naar de leidinggevende om fouten te voorkomen (K)	De leerlingen kantoor moeten hun uiteindelijke selectie en ordening van informatie en de communicatie die ze erover voerden, kunnen motiveren, afgewogen aan het behaalde (tussen)resultaat.

LEERPLANDOELSTELLING 10:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen op beoordelend niveau zakelijk en bondig verslag uitbrengen bij de kerntaken uit de context van ofwel kantoor (K) ofwel verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Informatie verstrekken, conform de huisregels (K, V)	Dat betekent dat de leerlingen verbanden kunnen leggen tussen de diverse stappen die ze hebben gezet en dat ze die verbanden kunnen benoemen voor hun toehoorder en of gesprekspartner. De verslaggeving stelt bovendien eisen aan het vermogen van de leerlingen om een gepast register te hanteren, conform de situatie waarin ze zich bevinden.	
Presenteren van artikelen en personen (K, V)		
Samenwerken en overleggen (K, V)		
Terugkoppelen van gedane arbeid om fouten en nalatigheden te voorkomen (K, V)		
Resultaten terugkoppelen naar de leidinggevende om fouten te voorkomen (K, V)		
Rapporteren over stage(s), bedrijfsbezoek(en) (K, V)		

LEERPLANDOELSTELLING 11: <i>de leerlingen kunnen een sollicitatiegesprek voeren (K, V).</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Solliciteren	<p>Het solliciteren houdt direct verband met de stage en de geïntegreerde proef (GIP) in die zin dat de leerlingen met een toenemende zelfstandigheid hun weg leren vinden op de arbeidsmarkt. Dat wil zeggen dat de leerlingen in het vak Nederlands de taalvaardigheid verwerven om, aansluitend op hun loopbaanoriëntering en steunend op hun leerervaring in het studiegebied, een trefzeker sollicitatiegesprek te voeren.</p> <p>Opnieuw zijn de diverse talige activiteiten in de OVUR-fasen cruciaal. Wat kunnen de leerlingen achterhalen over de bedrijven waarnaar ze zich willen richten? Welke kerntaken kunnen ze oplijsten bij de vacature waarop ze willen ingaan? Krijgen ze de kans om, bijvoorbeeld in een mondelinge uitwisseling met de leerlingen van een lager leerjaar, die kerntaken enerzijds en hun (stage)ervaringen anderzijds toe te lichten? Op die manier ontwikkelen ze de taal die ze voor hun sollicitatiegesprek nodig hebben. Op welke manier kunnen de leerlingen vanuit hun sterkten vertrekken om een gepast profiel van zichzelf neer te zetten? Kunnen ze oefeningen ter zake overdoen in een meer gepast register en meer beantwoordend aan het standaard Nederlands?</p> <p>Op het internet zijn talrijke relevante bronnen te vinden. Sommige assessmentbureaus hebben zelfs sollicitatie filmpjes op hun webstek gezet die verschillende aandachtspunten illustreren. Deze doelstelling vergt een samenwerkingsverband met onder meer de praktijkvakken, waarbij de taken billijk worden verdeeld.</p>	

LEERPLANDOELSTELLING 12: <i>de leerlingen kunnen bij de kerntaken van de leerplandoelen 8 tot 11 een spreekstrategie kiezen in functie van het gespreksdoel (K, V).</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Strategische vaardigheden	<p>Er wordt van de leerlingen een almaar grotere zelfstandigheid verwacht in het aanwenden van de vereiste strategieën om de kerntaken tot een doeltreffend einde te brengen. Daarom is het essentieel dat ze zich in elk stadium (van 1 tot 4 in de linkerkolom, verkort aangeduid met OVUR) gericht en bewust afvragen wat de vereisten zijn voor een doeltreffende aanpak van de taak.</p>	

<p>1 Zich oriënteren op de taak en de communicatieve situatie:</p>	<p>De leerlingen leren hun voorkennis in te zetten om een eerste beeld te verkrijgen van de taak en de situatie. Ze vertrekken daarbij vanuit hun eigen ervaringswereld.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Spreek) en gespreksdoel(en) bepalen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat weet ik over de situatie? • Wat moet ik zien te bereiken? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Publiek inschatten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie zijn mijn gesprekspartners? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Voorkennis inzetten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat hoorde, deed, besprak, wist ik al eerder in verband met deze taak? • Welke passende taal heb ik al eerder gebruikt? • ...
<p>2 Zich voorbereiden op de taak</p>	<p>Hoe trefzekerder de leerlingen hun taak leren plannen, des te meer kans maken ze om die taak succesvol uit te voeren of er in elk geval zinvolle lessen uit te trekken. De taakverdeling die de leerlingen bij de voorbereiding afspreken, de plannen die ze maken, de inschatting van benodigde middelen en betrokken personen, verhogen hun betrokkenheid en motivatie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijk van de spreek- en gespreksdoel(en) en het publiek gerichte informatie selecteren en in een duidelijke vorm verwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Waar kan ik voorbereidende informatie vinden? • Hoe kan ik die informatie aanbrenge? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Bijkomende informatie vragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe kan ik mijn vraag trefzeker formuleren om een afdoende antwoord te krijgen? • ...
<p>3 De taak uitvoeren</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak, spelen de afgesproken criteria een cruciale rol. Wanneer de leerlingen zelf nadenken over de vereisten waaraan ze willen voldoen, wint de taak aan betekenis voor ze. Diezelfde criteria zijn ook na het volbrengen van de taak een betekenisvol referentiepunt om hun succes en falen aan af te wegen, met de bedoeling hun aanpak in de toekomst te bestendigen dan wel te verbeteren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Hun taalgebruik aanpassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vang ik (non-verbale) signalen op dat mijn gesprekspartners mijn gedachtegang kunnen volgen of niet? • Kan ik het gesprek hoffelijk houden? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht vestigen op functionele relaties tussen tekstonderdelen door ze te verwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke punten moet ik zeker terugkomen? • Hoe kan ik terugverwijzen naar een eerder aangehaald punt? • ...

<ul style="list-style-type: none"> • Visuele informatie en andere hulpmiddelen efficiënt gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat kan ik wanneer laten zien? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Adequaat reageren op de inbreng van gesprekspartner(s) 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe kan ik het verband verduidelijken tussen wat de gesprekspartner zegt en wat ik zeg? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Argumenten herkennen en aanbrengen 	<ul style="list-style-type: none"> • Met welke (signaal)woorden kan ik mijn gedachtegang nadrukkelijk weergeven? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Zich op een gepaste wijze non-verbaal gedragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke houding kan ik bij mezelf in de gaten houden om te voldoen aan de toepasselijke attitudebeschrijving? • ...
<p>4 Reflecteren op ...</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak (zeker wanneer het gaat om taken waarbij de leerlingen met elkaar samenwerken en elkaar feedback geven) is het belangrijk dat ze voldoende de gelegenheid krijgen om stil te staan bij de gebeurtenissen die zich voordoen. De leerlingen hebben de reflectie, over wat ze denken, voelen en willen, nodig om verstand te krijgen van zichzelf en van de wereld. Alleen op die manier kunnen ze voldoende zelfvertrouwen opbouwen. Uiteraard is het de bedoeling dat er voldoende succeservaringen worden meegenomen in de reflectie – al helemaal, wanneer er moeilijke hindernissen werden overwonnen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De aangewende strategie 	<ul style="list-style-type: none"> • Waar voel ik me goed bij? • Waar heb ik nog moeilijkheden ondervonden? • Hebben anderen daar bruikbare ideeën over? • Waar zal ik volgende keer bij de uitvoering speciaal op letten? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • De eigen prestatie en die van anderen 	<ul style="list-style-type: none"> • Heb ik mijn doel gehaald? • Wat weet ik nu meer? • Wat zou ik nog willen leren? • ...

LEERPLANDOELSTELLING 13: <i>de leerlingen zijn bereid (K, V) om:</i>		ET (NVT)
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Actief deel te nemen aan een gesprek	<ul style="list-style-type: none"> • een taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd; 	
Spreekconventies in acht te nemen	<ul style="list-style-type: none"> • een gepaste houding aannemen van verzorgd, klantvriendelijk en respectvol spreken. 	
Zich toegankelijk op te stellen		
Te reflecteren op het spreken		
Algemeen Nederlands te spreken		

SCHRIJVEN

LEERPLANDOELSTELLING 14:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen een eenvoudige samenhangende tekst schrijven bij kerntaken uit de context van ofwel Kantoor (K) ofwel Verkoop (V), die onderstaand als leerinhouden worden beschreven.</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Opdrachten vastleggen in agenda-afspraken (K, V)	Deze kerntaken hebben tekstsoorten tot voorwerp zoals: <ul style="list-style-type: none"> • afspraken (K, V); • vragen en aanvragen (K, V); • instructies en oproepen (K, V); • uitnodigingen (K, V); • telefoonnotities (K, V); • productoverzichten met toelichting (K, V); • antwoordmails en -brieven (K, V); • gedocumenteerd begeleidend schrijven en memo's (K); • verslagen van gebeurtenissen en van overleg (K, V); • ... 	
Telefoonnotities maken bij afwezigheid van een collega (K, V)	Notities maken voor afwezige collega's impliceert dat de kantoormedewerker soms over maar weinig context beschikt en toch tot een heldere notitie moet komen. Naast het trefzeker kiezen van woorden en ordenen van gedachten, kan feedback op minder doeltreffende notities op zich weer criteria opleveren voor een gericht gesprek in de toekomst: 'Welke bijkomende vragen had je kunnen stellen om een meer trefzekere notitie te kunnen maken?'	
Terugvinden en aanbrengen van productinformatie (K, V)	Bijvoorbeeld het schriftelijk melden aan een leidinggevende van vastgestelde afwijkingen in een levering van goederen.	
Informatie verstrekken, conform de huisregels van de werkgever (K, V)	Bijvoorbeeld tijdens het bijhouden, actualiseren en verbeteren van cruciale gegevens in registratiebestanden over contactpersonen.	
Instructies van leidinggevend opvolgen volgens de geldende procedureregels (K, V)	Bij schrijfopdrachten kunnen procedures gelden die bijvoorbeeld de vertrouwelijkheid van geschreven berichten beschermen of die de communicatiestroom regelen en zo meer. Dergelijke procedures helpen de leerlingen de taak af te bakenen en er vat op te krijgen.	

Verzamelde gegevens tot een samenhangende tekst verwerken (K, V)	De leerling kantoor bereidt zich voor op een toekomstige job waarin hij verzamelde gegevens, feiten, informatie etc. zal moeten weten om te zetten in een voorontwerp voor een memo, ondersteunend document en zo meer. Dat ontwerp wordt dan in samenspraak met andere functionarissen van het bedrijf op punt gesteld. Dat betekent dat de leerling zijn verzamelde informatie ordent en in bijvoorbeeld een begeleidend schrijven verheldert. Dat ontwerp kan hij vervolgens op punt stellen nadat leidinggevenden uit de betrokken diensten hun commentaren ter verbetering hebben doorgespeeld.
Een taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd (K, V)	Het is voor de schrijfvaardigheid van de leerlingen onontbeerlijk dat ze worden gecoacht tijdens het schrijven. Dat wil zeggen dat de leerlingen in de verschillende OVUR-fasen talige activiteiten verrichten waarbij ze cruciale taalleerstrategieën inzetten. Ze schrijven en herschrijven en ze gebruiken het directe mondelinge contact met elkaar, of met derden, om rekening te leren houden met hun publiek. Hiertoe hebben uiteraard de werkvormen van observatie, overleg, revisie, controle en reflectie een groot aandeel in het succes.
Terugkoppelen van gedane arbeid om fouten en nalatigheden te voorkomen (K, V)	Als er wat is misgelopen, kan het cruciaal zijn voor de leerling verkoop dat hij zijn leidinggevende daar tijdig van op de hoogte stelt. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat, wanneer de leidinggevende afwezig is, hij de feiten schriftelijk zal moeten vernemen. De leerlingen zullen dus gecoacht moeten worden om te leren inschatten wat ze mogen veronderstellen dat de leidinggevende weet enerzijds en welke informatie zij daaraan moeten toevoegen anderzijds. Ze moeten ook aan verschillende vormen van feedback kunnen aftoetsen of hun boodschap voldoende eenduidig overkomt. Meldingsformulieren kunnen een onontbeerlijke taalsteun betekenen bij een dergelijke opdracht.
Resultaten terugkoppelen naar de leidinggevende om fouten te voorkomen (K, V)	De schrijfopdracht voor de leerling kantoor is complex. Er kunnen meerdere denklijnen aanwezig zijn, die al dan niet verband houden met verdere achtergrondinformatie. Procedureregels kunnen een hulp zijn bij het afbakenen van een dergelijke opdracht. Verder kunnen vele deeloefeningen in de verschillende OVUR-fasen het uiteindelijke schrijfproduct geleidelijk opbouwen.
Internet en (ICT)-hulpmiddelen gebruiken (K, V)	Het gebruik van de nieuwe media ligt bij vele taken voor de hand.

LEERPLANDOELSTELLING 15:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen een sollicitatiebrief schrijven (K, V).</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Solliciteren	<p>Net zoals het sollicitatiegesprek, houdt ook de sollicitatiebrief direct verband met de stage en de GIP. Leerervaringen en arbeidsmarkt worden met elkaar in verband gebracht. De leerlingen ontwikkelen de taalvaardigheid om een gepast profiel van zichzelf uit te schrijven en daar relevante documenten in hun curriculum vitae aan te verbinden.</p> <p>Tal van de boven opgesomde spreek- en schrijftaken helpen deze vaardigheid op te bouwen. De</p>	

	<p>diverse talige activiteiten van het sollicitatiegesprek kunnen naast de spreekopdracht ook met de schrijfoopdracht worden verbonden. Opnieuw zijn de OVUR-fasen onmisbaar voor een doeltreffende opbouw. Opnieuw is er expliciete aandacht nodig voor het schrijven en herschrijven, onder meer met het oog op een gepast register en de gepaste standaardtaal.</p> <p>Deze doelstelling vergt een samenwerkingsverband met onder meer de praktijkvakken, waarbij de taken billijk worden verdeeld. Heel wat taken uit meerdere vakken kunnen relevant zijn voor de samenstelling van het cv.</p>
--	--

LEERPLANDOELSTELLING 16:		ET (NVT)
<i>de leerlingen kunnen bij de kerntaken van de leerplandoelen 14 en 15 een schrijfstrategie kiezen in functie van het schrijfdoel (K, V).</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Strategische vaardigheden	Er wordt van de leerlingen een almaar grotere zelfstandigheid verwacht in het aanwenden van de vereiste strategieën om de kerntaken tot een doeltreffend einde te brengen. Daarom is het essentieel dat ze zich in elk stadium (van 1 tot 4 in de linkerkolom, verkort aangeduid met OVUR) gericht en bewust afvragen wat de vereisten zijn voor een doeltreffende aanpak van de taak.	
1 Zich oriënteren op de taak en de communicatieve situatie:	De leerlingen leren hun voorkennis in te zetten om een eerste beeld te verkrijgen van de taak en de situatie. Ze vertrekken daarbij vanuit hun eigen ervaringswereld.	
• Het schrijfdoel en de tekstsoort bepalen	<ul style="list-style-type: none"> • Wat weet ik over het soort tekst dat ik moet gaan schrijven? • Wat wil ik zien te bereiken? • ... 	
• Het publiek beschrijven	<ul style="list-style-type: none"> • Wie wordt mijn lezer? • Wat mag ik aannemen dat hij al weet? • ... 	
• Voorkennis inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Wat hoorde, deed, besprak, wist ik al eerder in verband met deze taak? • Welke passende taal heb ik al eerder gebruikt? • ... 	

<p>2 Zich voorbereiden op de taak</p>	<p>Hoe trefzekerder de leerlingen hun taak leren plannen, des te meer kans maken ze om die taak succesvol uit te voeren of er in elk geval zinvolle lessen uit te trekken. De taakverdeling die de leerlingen bij de voorbereiding afspreken, de plannen die ze maken, de inschatting van benodigde middelen en betrokken personen, verhogen hun betrokkenheid en motivatie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Relevante inhoudselementen verzamelen, ordenen en selecteren 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke informatie heb ik nodig? • In welke opeenvolging kan ik die informatie aanbrengen? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • De hoofdlijnen van de tekst uitzetten 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat moet de lezer eerst vernemen? • Wat zijn de belangrijkste vragen waarop ik een antwoord wil geven? • ...
<p>3 De taak uitvoeren</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak, spelen de afgesproken criteria een cruciale rol. Wanneer de leerlingen zelf nadenken over de vereisten waaraan ze willen voldoen, wint de taak aan betekenis voor ze. Diezelfde criteria zijn ook na het volbrengen van de taak een betekenisvol referentiepunt om hun succes en falen aan af te wegen, met de bedoeling hun aanpak in de toekomst te bestendigen dan wel te verbeteren.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Informatie helder oplijsten 	<ul style="list-style-type: none"> • In welke volgorde zal ik welke vragen beantwoorden? • Hoe kan ik deze antwoorden op een verhelderende manier aan elkaar verbinden? • ...
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgd formuleren 	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is de belangrijkste informatie, die de meeste klemtoon moet krijgen • Welke woordkeuze is de meest trefzekere? • ...
<p>4 Reflecteren op:</p>	<p>Bij het uitvoeren van een taak (zeker wanneer het gaat om taken waarbij ze met elkaar samenwerken en elkaar feedback geven) is het belangrijk dat de leerlingen voldoende de gelegenheid krijgen om stil te staan bij de gebeurtenissen die zich voordoen. De leerlingen hebben de reflectie, over wat ze denken, voelen en willen, nodig om verstand te krijgen van zichzelf en van de wereld. Alleen op die manier kunnen ze voldoende zelfvertrouwen opbouwen. Uiteraard is het de bedoeling dat er voldoende succeservaringen worden meegenomen in de reflectie – al helemaal, wanneer er moeilijke hindernissen werden overwonnen.</p>

<ul style="list-style-type: none"> De aangewende strategie 	<ul style="list-style-type: none"> Waar voel ik me goed bij? Waar heb ik nog moeilijkheden ondervonden? Hebben anderen daar bruikbare ideeën over? Waar zal ik volgende keer bij de uitvoering speciaal op letten? ...
<ul style="list-style-type: none"> De eigen prestatie en die van anderen 	<ul style="list-style-type: none"> Heb ik mijn doel gehaald? Wat weet ik nu meer? Wat zou ik nog willen leren? ...

LEERPLANDOELSTELLING 17:		ET (NVT)
<i>de leerlingen hebben bij het schrijven aandacht voor:</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Taalgebruik	Het taalgebruik van de leerlingen moet voldoende sprekend zijn en beantwoorden aan de sociale en culturele eisen van de situatie en van het geviseerde publiek.	
Opmaak	De vormcorrectheid staat, net zoals de inhoud, in relatie tot levensechte, externe communicatie. Dat betekent dat de leerlingen hun taal functioneel inzetten.	
Spelling	De focus ligt op de meest frequente spellingregels en op conformiteit met de eisen van de opdrachtgever. Denk aan het gebruik van sjablonen, procedures, huisstijl. Bijvoorbeeld door de BIN-website, de elektronische woordenlijst en een spellingrobot te gebruiken.	

LEERPLANDOELSTELLING 18:		ET (NVT)
<i>de leerlingen zijn bereid om:</i>		
Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken	
Te schrijven en te herschrijven	<ul style="list-style-type: none"> een taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd. 	
Te reflecteren op de eigen schrijfproducten en die van anderen	<ul style="list-style-type: none"> een gepaste houding aannemen van verzorgd, klantvriendelijk en respectvol schrijven. 	

ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

FUNCTIONELE TAALVAARDIGHEID

Het taakgericht taalleren zoals dat in de visie en in de specifieke didactische wenken wordt toegelicht, spreekt de leerlingen aan in hun motivatie. Wanneer de leerlingen zelf betekenis kunnen geven aan de opdrachten die ze uitvoeren, nemen ze volwaardig deel aan het leerproces. Daar speelt ook het materiële aspect in mee. De minimale materiële vereisten voor succesvolle taaltaken worden verderop toegelicht, onder de gelijknamige rubriek.

COÖPERATIEF LEREN

De leerlingen kunnen hun taalvaardigheid het beste ontwikkelen wanneer ze samenwerkend leren. Die samenwerking wordt functioneel wanneer de leerlingen in kleine groepjes afhankelijk zijn van elkaars inbreng. Ze hebben dan zowel een individuele verantwoordelijkheid als dat ze zich verantwoordelijk voelen voor de groepsinbreng. Dankzij hun onderlinge uitwisselingen komen ze tot oplossingen. Het coöperatief leren doet de leerlingen belangrijke samenwerkingsvaardigheden ontwikkelen en ze staan bewust stil bij hun groepsproces.

TAALBESCHOUWING

De taalbeschouwing wordt functioneel ingebed in de OVUR-fasen voor een taaltaak (cf. specifieke didactische wenken). Het nadenken over taalsystematiek kan enkel aan de orde zijn wanneer het bijdraagt tot de verbetering van de taalvaardigheid van de leerlingen. Dit gebeurt occasioneel en vertrekend vanuit de taalproducten van de leerlingen.

ICT-INTEGRATIE

De huidige maatschappelijke ontwikkelingen wijzen op een toenemend 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 middelen efficiënt en effectief 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. Tegelijk stelt het informatietijdperk de jongeren voor de uitdaging zich doorheen het enorme aanbod een weg te banen. Ze moeten meer en meer probleemoplossend kunnen tewerk gaan.

BEGELEID ZELFSTANDIG LEREN

Het is de bedoeling dat de leerlingen, al dan niet ondersteund door een elektronische leeromgeving, meer en meer hun leerproces in eigen handen nemen. Zij zullen meer en meer zelfstandig beslissingen nemen in verband met leerdoelen, leeractiviteiten en zelfbeoordeling. Dag ligt geheel in de lijn van het pedagogisch project van het GO! De leerlingen worden voorbereid op een levenlang leren. Deze aanpak wordt verduidelijkt in de specifieke didactische wenken.

VOET

Wat en waarom?

Vakoverschrijdende eindtermen¹ (VOET) zijn minimumdoelen die, in tegenstelling tot de vakgebonden eindtermen, niet specifiek behoren tot een vakgebied, maar door meerdere vakken en/of vakoverschrijdende onderwijsprojecten worden nagestreefd.

De VOET geven scholen de opdracht om jongeren te vormen tot de actieve burgers van morgen!

Zij moeten jongeren in staat stellen om die sleutelcompetenties te verwerven die een zinvolle bijdrage leveren aan het uitbouwen van een persoonlijk leven en aan de opbouw van de samenleving.

Het ordeningskader van de VOET bestaat uit een samenhangend geheel dat deels globaal en deels per graad geformuleerd wordt.

Globaal:

¹ In de eerste graad B-stroom spreekt men over vakoverschrijdende ontwikkelingsdoelen (VOOD). Aangezien zowel VOET als VOOD na te streven zijn, beperken we ons in de tekst tot de term VOET, waarbij we zowel naar het begrip vakoverschrijdende eindtermen als vakoverschrijdende ontwikkelingsdoelen verwijzen.

- een **gemeenschappelijke stam** met 27 sleutelvaardigheden
Deze gemeenschappelijke stam is een opsomming van vrij algemeen geformuleerde eindtermen, los van elke context. Ze zijn toepasbaar in alle opvoedings- en onderwijsactiviteiten van de school. Ze kunnen, afhankelijk van de keuze van de school, in samenhang met alle andere vakgebonden of vakoverschrijdende eindtermen worden toegepast;
- **zeven** maatschappelijk relevante toepassingsgebieden of **contexten**:
 - **lichamelijke gezondheid en veiligheid,**
 - **mentale gezondheid,**
 - **sociorelationele ontwikkeling,**
 - **omgeving en duurzame ontwikkeling,**
 - **politiek-juridische samenleving,**
 - **socio-economische samenleving,**
 - **socioculturele samenleving.**

Per graad:

- **leren leren,**
- **ICT** in de eerste graad,
- **technisch-technologische vorming** in de tweede en derde graad ASO.

Een zaak van het hele team

De VOET vormen een belangrijk onderdeel van de basisvorming van de leerlingen in het secundair onderwijs. Om een brede en harmonische basisvorming te waarborgen moeten de eindtermen van de gemeenschappelijke stam, contexten, leren leren, ICT en technisch-technologische vorming in hun samenhang behandeld worden. Het is de taak van het team om - vanuit een visie en een planning - vakgebonden en vakoverschrijdende eindtermen te combineren tot zinvolle gehelen voor de leerlingen.

Door de globale formulering krijgen scholen meer autonomie bij het werken aan de vakoverschrijdende eindtermen, waardoor de school meer mogelijkheden krijgt om het eigen pedagogisch project vorm te geven.

Het team zal keuzes en afspraken moeten maken over de VOET.

De globale formulering over de graden heen betekent niet dat alle eindtermen in alle graden moeten aan bod komen, dit zou een onbedoelde verzwaring van de inspanningsverplichting tot gevolg hebben. Bij het maken van de keuzes wordt verwacht dat elke graad in elke school een redelijke inspanning doet ten opzichte van het geheel van de VOET, rekening houdend met wat in de andere graden aan bod komt.

Doordat de VOET niet louter graadgebonden zijn, krijgt de school/scholengemeenschap de mogelijkheid om een leerlijn over de graden heen uit te werken.

HET OPEN LEERCENTRUM EN DE ICT-INTEGRATIE

Het gebruik van het open leercentrum (OLC) en de ICT-integratie past in de totale visie van de school op leren en op het werken aan de leervaardigheden van de leerlingen. De inzet en het gebruik van ICT en van het OLC zijn geen doel op zich maar een middel om het onderwijsleerproces te ondersteunen.

Door de snelle evolutie van de informatietechnologie volgen nieuwe ontwikkelingen in de maatschappij elkaar in hoog tempo op. Kennis en inzichten worden voortdurend verruimd. Er komt een enorme hoeveelheid informatie op ons af. De school zal de leerlingen moeten leren hier zinvol en veilig mee om te gaan.

Zelfstandig kunnen werken, in staat zijn eigen initiatieven te ontplooiën en over het vermogen beschikken om nieuwe ideeën en oplossingen in samenwerking met anderen te ontwikkelen, zijn essentieel. Voor het onderwijs betekent dit een ingrijpende verschuiving: minder aandacht voor de passieve kennisoverdracht en meer aandacht voor de actieve kennisconstructie binnen de unieke ontwikkeling van elke leerling. Die benadering nodigt leraren en leerlingen uit om voortdurend met elkaar in dialoog te treden, omdat je de ander nodig hebt om te kunnen leren. Het traditionele beeld van onderwijs zal steeds meer verdwijnen en veranderen in een dynamische leeromgeving waar leerlingen in eigen tempo en in wisselende groepen onderwijs zullen volgen. Dergelijke leerprocessen worden bevorderd

door gebruik te maken van het OLC en van ICT-integratie als onderdeel van deze rijke gedifferentieerde leeromgeving.

Het open leercentrum als krachtige leeromgeving

Een open leercentrum (OLC) is een ruimte waar leerlingen, individueel of in groep, zelfstandig, op hun eigen tempo en op hun eigen niveau kunnen leren, werken en oefenen.

Om een krachtige leeromgeving te zijn, is een open leercentrum

- uitgerust met voldoende didactische hulpmiddelen,
- ter beschikking van leerlingen op lesmomenten en daarbuiten,
- uitgerust in functie van leeractiviteiten met pedagogische ondersteuning.

In ideale omstandigheden zou de ganse school een open leercentrum kunnen zijn. In werkelijkheid kan in een school echter niet op elke plaats en op elk moment een dergelijke leeromgeving gewaarborgd worden. Daarom kiezen scholen ervoor om een aparte ruimte als OLC in te richten om zo de leemtes in te vullen.

Voor de meeste leeractiviteiten volstaat een klaslokaal of informaticalokaal. Wanneer is het echter nuttig om over een OLC te beschikken?

- Bij een gedifferentieerde aanpak waarbij verschillende leerlingen bezig zijn met verschillende leeractiviteiten, kan het klaslokaal op vlak van zowel ruimte als middelen niet meer als enige leeromgeving voldoen. Dit is zeker het geval bij begeleid zelfstandig leren, vakoverschrijdend leren, projectmatig werken ... Vermits leerlingen bij deze leeractiviteiten een zekere vrijheid krijgen in het plannen, organiseren en realiseren van het leren, is de beschikbaarheid van extra ruimte en middelen soms noodzakelijk.
- Het leren van leerlingen beperkt zich niet tot de eigenlijke lestijden. Voor sommige opdrachten moeten zij beschikken over aangepaste leermiddelen buiten de eigenlijke lestijden. Niet iedereen heeft daar thuis de mogelijkheden voor. In functie van gelijke onderwijskansen, lijkt het zinvol dat een school ook momenten buiten de lessen voorziet waarop leerlingen van een OLC gebruik kunnen maken.

Om hieraan te voldoen, beschikt een OLC minimaal over volgende materiële mogelijkheden:

- ruim lokaal met een uitnodigende inrichting die een flexibele opstelling toelaat (bijv. eilandjes om in groep te werken);
- ICT: computers met internetverbinding, printmogelijkheid, oortjes, microfoons ...
- digitaal leerplatform waar alle leerlingen toegang toe hebben;
- materiaal waarvan de vakgroepen beslissen dat het moet aanwezig zijn om de leerlingen zelfstandig te laten werken/leren (software, papieren dragers ...) en dat bewaard wordt in een openkaststelsel;
- kranten en tijdschriften (digitaal of op papier).

In het ideale geval is er nog een bijkomende ruimte beschikbaar (liefst ook met ICT-mogelijkheden) die zowel kan gebruikt worden als 'stille' ruimte of juist omgekeerd om bijvoorbeeld leerlingen presentaties te laten oefenen (de grote ruimte is in dat geval de stille ruimte) of voor groepswork (discussiemogelijkheid).

Op organisatorisch vlak is het van belang dat met het volgende rekening wordt gehouden:

- het OLC wordt bij voorkeur gebruikt voor werkvormen en activiteiten die niet in het vaklokaal kunnen gerealiseerd worden;
- het is belangrijk dat bij een leeractiviteit begeleiding voorzien wordt. Deze begeleiding kan zowel gebeuren door de actieve aanwezigheid van een leraar als ook 'van op afstand' door middel van gerichte opdrachten, stappenplannen, studietips ...;
- het OLC is toegankelijk buiten de uren (bijv. tijdens de middagpauze, een bepaalde periode voor en/of na de uren).

Voor het welslagen is het aan te bevelen dat een OLC-beheerder aangesteld wordt. Deze beheerder zorgt o.a. voor inchecken, bewaren van orde, beheer van het materiaal en praktische organisatie en wordt bijgestaan door een ICT-coördinator voor de technische aspecten.

Door het specifieke karakter van het OLC is deze ruimte bij uitstek geschikt voor de realisatie van de ICT-integratie binnen de vakken maar deze integratie mag zich niet enkel tot het OLC beperken.

ICT-integratie als middel voor kwaliteitsverbetering

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

ICT-integratie kan op volgende manieren gebeuren:

- **Zelfstandig oefenen in een leeromgeving**
Nadat leerlingen nieuwe leerinhouden verworven hebben, is het van belang dat ze voldoende mogelijkheden krijgen om te oefenen bijvoorbeeld 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 (bijvoorbeeld in het 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 met tekst, beeld en/of geluid onder de vorm van bijvoorbeeld 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 via e-mail, internetfora, ELO, chat, blog ...
- **Adequaat kiezen, reflecteren en bijsturen**
De leerlingen ontwikkelen competenties om bij elk probleem verantwoorde 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 over de gebruikte middelen en door de bekomen resultaten te vergelijken, maken de leerlingen kennis met de verschillende eigenschappen en voor- en nadelen van de aangewende middelen (programma's, applicaties ...). Op basis hiervan kunnen ze hun keuzes bijsturen.

MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN²

Om dit leerplan in optimale omstandigheden te realiseren, dient de school over de noodzakelijke uitrusting en de nodige leermiddelen te beschikken.

Dit houdt in:

- 1 een geschikt (vak)lokaal dat het uitzicht heeft van een commerciële leeromgeving:
 - bureaus met pc, internetaansluiting, telefoon (K),
 - klasseermappen en ordners (K, V),
 - vergaderhoek (K),
 - toonbank (V),
 - een display (V),
 - een degelijke audiovisuele installatie die ofwel vast in het lokaal, ofwel gemakkelijk beschikbaar voor de leerkracht is (K, V),
 - een aantal naslagwerken die rechtstreeks verband houden met de leerinhouden, zoals catalogi, documentatiemateriaal, folders, productoverzichten uit verschillende sectoren en van verschillende producenten (K, V),
 - een bord en projectiemateriaal (K, V).
- 2 multimediacomputers met internetaansluiting (K, V):
 - een voldoende aantal dat de leerlingen toelaat om ten hoogste per twee aan een computer te werken.

² 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

ALGEMEEN

Het evaluatiebeleid is een bevoegdheid van de school. Er kan bijvoorbeeld worden beslist om geen examens af te nemen, maar louter permanent te evalueren.

De vakgroep ontwikkelt een visie met betrekking tot evaluatie die aansluit bij het algemene evaluatiebeleid van de school. De leerkrachten maken afspraken over:

- de organisatie van de evaluatie;
- de beoordeling;
- het instrument voor proces- en productevaluatie;
- de rapportering aan leerlingen en ouders;
- ...

De vakgroep beslist welke taken en toetsen in het archief bewaard worden. Het is aangewezen de taken en toetsen in de mappen van de leerlingen te bewaren met het oog op een optimale voorbereiding van toetsmomenten.

CRITERIA

VALIDITEIT

De evaluatie moet betrekking hebben op de globale doelen van het leerplan en op alle leerplancomponenten (luisteren/kijken, spreken, lezen, schrijven, taalbeschouwing). De toetsing moet aansluiten bij het onderwijs dat voorafgegaan is: wat geëvalueerd wordt, moet ook voldoende ingeoeffend zijn.

BETROUWBAARHEID

De evaluatie streeft naar objectiviteit. Dat betekent dat er gewerkt wordt met heldere en eenduidige criteria, met modelantwoorden en een vooraf vastgelegde puntenverdeling. De beschrijving van de attitudes wordt gemotiveerd.

TRANSPARANTIE EN VOORSPELBAARHEID

De beoordelingscriteria zijn vooraf bij de leerlingen bekend.

DIDACTISCHE RELEVANTIE (BIJ DIAGNOSTISCHE EVALUATIE)

De leerlingen moeten uit de beoordeling iets kunnen leren.

PLANMATIGHEID

Het is een goed idee de leerlingen in het begin van het schooljaar duidelijk te maken wat en hoe er geëvalueerd zal worden. De criteria voor specifieke toetsen kunnen ook vooraf worden toegelicht.

TWEE DOELEN VOOR HET EVALUEREN

Evaluatie maakt deel uit van een systeem voor kwaliteitszorg waar alle betrokken partijen bij het onderwijs, leerkrachten, de leerlingen en hun ouders iets aan hebben. Dat betekent dat elke evaluatie ook als doel heeft informatie te verzamelen waarop zij kunnen steunen om beslissingen te nemen. Dit kunnen beslissingen zijn over hoe efficiënt het leerproces werd begeleid door de ouders en de leerkracht en over de doelmatigheid van de studiemethode van de leerling. Het kan ook een eindbeslissing zijn over het leerjaar of de graad.

Evalueren heeft dus een dubbel doel:

- 1 doorheen de hele leerperiode informatie verzamelen over de efficiëntie van de aanpak door de leraar en door de leerling;
- 2 informatie verzamelen om een beslissing te treffen over of de leerling mag overgaan.

Dat betekent dat zowel leerlingen als leerkrachten uit de evaluatie kunnen leren. Aan de leerlingen en hun ouders geeft de evaluatie een beeld van hoe het leerproces verloopt. Aan de leerkrachten geeft de evaluatie een beeld over hoe doeltreffend hun aanpak is geweest en welke eventuele bijstellingen in methodiek en didactiek noodzakelijk zijn.

De evaluatie moet dus bruikbare en concrete informatie (beoordeling, commentaar, suggesties voor verbetering) opleveren voor alle betrokken partijen.

Omdat evaluatie naar de leerlingen eenvormigheid moet vertonen over de vakken en de leerjaren heen, is het logisch dat:

- 1 de school hierover haar visie ontwikkelt;
- 2 de betrokken leerkrachten deze visie concretiseren voor hun vak in de vakgroepwerking. Die afspraken worden vastgelegd in een verslag van de vakgroep.

PROCES- EN PRODUCTEVALUATIE

PROCESEVALUATIE

Dit luik van evaluatie is een middel tot leren en heeft dus, op basis van het dagelijks werk, tot doel de leerling en zijn ouders tussentijds in te lichten over de kennis, de verschillende vaardigheden en het bereiken van de vakgebonden en de leerattitudes met als doel aan de leerlingen de mogelijkheid te geven om hun leertraject bij te sturen. Deze evaluatie heeft dus uitsluitend oog voor het leerproces dat de leerlingen doorlopen. De leerkracht beschikt daarvoor over de volgende middelen:

- observatie in de klas,
- reflectiegesprekken,
- zelf-, peer-, co-evaluatie,
- oefeningen en opdrachten die in de klas worden uitgevoerd, individueel of in groep,
- mondelinge en schriftelijke overhoringen,
- schriftelijke beurten,
- herhalingstoetsen),
- huistaken,
- ...

Het opvolgen van de attitudes hoort ook onder dit aspect van de evaluatie.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen vakgebonden en leerattitudes. Vakgebonden attitudes zijn die welke expliciet in de leerplannen staan vermeld. Ze maken deel uit van het leertraject in die zin dat ze in het verlengde liggen van de te realiseren vaardigheden voor het vak. Op die manier ondersteunen ze de leerling terwijl hij de vaardigheid opbouwt.

Attitudes kunnen nauwelijks in cijfers worden uitgedrukt. Er kan best gewerkt worden met semantische schalen (SAM-schalen) die de attitudes omzetten in waarneembaar gedrag. Bij de weging wordt dan niet zozeer het gedrag dan wel de evolutie in rekening gebracht.

PRODUCTEVALUATIE

Producten, in vele gevallen zijn dat examens, beogen de evaluatie van de leerplandoelen. De verschillende vaardigheden en de onderliggende kennis-elementen komen aan bod.

Wanneer de school kiest voor permanente evaluatie en geen examens organiseert, wordt de eindbeoordeling gebaseerd op productgerichte toetsen en taken. Doorgaans zal het gaan om de toetsing van beperkte leerstofonderdelen, maar toch kan er voor gekozen worden om af en toe ook grotere leerstofdelen te toetsen en de leerlingen zo voor te bereiden op het onder de knie krijgen van ruimere leerstofgehelen.

De attitudes komen niet aan bod bij de productevaluatie.

BIBLIOGRAFIE

ALGEMEEN

- Richard ANTHONE, R. e.a., *Filosoferen met Doornroosje*, 2007.
- BONSET, H., e.a., *Nederlands in de basisvorming. Een praktische didactiek*, Coutinho, Bussum, 2000 (derde herziene druk).
- BONSET, H. e.a., *Nederlands voor hoogbegaafde leerlingen*. In: *Vonk* 33/4, 2004.
- DE HERT, W., (red.), *Taalbeleid in de praktijk. Een uitnodiging voor elke secundaire school*, Plantyn nv., 2008.
- DOCHY, F., SCHELFHOUT, W., JANSSENS, S. (red.), *Anders evalueren. Assessment in de onderwijspraktijk*, Uitgeverij Lannoo Campus, Tielt, 2003.
- HAJER, M. en MEESTRINGA, T., *Schooltaal als struikelblok*, Uitgeverij Coutinho, Bussum, 1995.
- HAJER, M. en MEESTRINGA, T., *Handboek taalgericht vakonderwijs*, Uitgeverij Coutinho, Bussum, 2009, tweede herziene druk.
- HOOGVEEN, P. en WINKELS, J., *Het didactische werkvormenboek (Variatie en differentiatie in de praktijk)*, Van Gorcum B.V., Assen, 1996.
- LIPPENS, M. en VANDERMEERSCH, F., *Begeleid zelfstandig leren in het secundair onderwijs: studiewijzers*, Van In, Wommelgem, 2005.
- LOGT, A. VAN DER, *Webquests bij het vak Nederlands: een stapje verder*. In: *Moer*, 2003/1.
- 'Ik heb het tegen jou', *Theaterteksten voor kinderen*. Afijn Biblion Canon, 2003.
- MESDOM, F. en VLAAMSE ENIS-SCHOLEN, *Digitale leermiddelen voor het secundair onderwijs*. Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Onderwijs, Brussel, 2005.
- MOTTART, A. (red.), *Retoriek en praktijk van het moedertaalonderwijs. Een selectie uit de 18de Conferentie Het Schoolvak Nederlands*, Academia Press, Gent, 2005.
- PETEGEM, P. VAN en VANHOOF, J., *Een alternatieve kijk op evaluatie*, Wolters Plantyn, Mechelen, 2002.
- PETEGEM, P. VAN en VANHOOF, J., *Evaluatie op de testbank: een handboek voor het ontwikkelen van alternatieve evaluatievormen*, Wolters Plantyn, Mechelen, 2002.
- PETEGEM, P. VAN e.a., *Studiewijzers: visie, ontwerp en praktijk*. Wolters Plantyn, Mechelen, 2004.
- PROJECTGROEP NEDERLANDS V.O., *Nederlands in de tweede fase. Een praktische didactiek*. Uitgeverij Coutinho, Bussum, 2002.
- RAAMWERK NEDERLANDS : *Nederlands in (v)mbo-opleiding, beroep en maatschappij*. 's-Hertogenbosch: CINOP, 2007. www.cinop.nl
- ROOYACKERS, P. en HEERKENS, S., *Spelen met Jeugdboeken*, Pantha Rei, 1995.
- THIENEN, K. VAN, *Krachtig leren binnen een taakgerichte benadering. Naar een cultuuromslag in de taalles*. Garant, Antwerpen/Apeldoorn, 2004.
- VERHALLEN, S., *Vaktaal. Taalontwikkeling in het vakonderwijs*. Wolters-Noordhoff, Groningen, 2003.
- VLAAMSE ONDERWIJSRAAD, RAAD SECUNDAIR ONDERWIJS, *Inspiratieboek zelfgestuurd leren*, Uitgeverij Garant, Antwerpen/Apeldoorn, 2003.
- Van boeken ga je denken*, ACCO, 2002.
- WARZÉE, J. en DELESPAUL, G., *Handig zelfstandig. 75 fiches voor het oefenen van vaardigheden*. Altiora, Averbode, 2004.

BEROEPSPROFIELEN

Studie 029 Beroepsopleidingsprofielen secretariaatsmedewerker.- VLOR

Landelijke kwalificaties administratief medewerker.- COLO

Studie 119 Beroepsopleidingsprofiel winkelbediende.- VLOR

Landelijke kwalificaties aankomend verkoopmedewerker.- COLO

IN DE VOLGENDE TIJDSCHRIFTEN VERSCHIJNEN VAAK BIJZONDER INTERESSANTE BIJDRAGEN. AF EN TOE ZIJN ER OOK THEMANUMMERS

- Leesidee
- Leeswolf
- Levende talen
- Onze taal
- Vonk

De vaktijdschriften hebben eveneens een website.

Er is ook een aantal e-zines op de markt: www.taalblad.be biedt een interessant aanbod voor zwakkere lezers.

INTERESSANTE INTERNETSITES

Omdat internetsites vaak van plaats veranderen, hebben we ervoor gekozen hier enkel blijvers op te nemen. De opgesomde sites bieden ook heel wat mogelijkheden om door te klikken naar andere interessante websites.

Interessante links en een geactualiseerde bibliografie kan u terugvinden op g-o.smartschool.be.

Algemeen

<http://davindi.kennisnet.nl>, onderwijswebsite

<http://www.dedigitheek.be>, onderwijswebsite

<http://www.digischool.nl>, onderwijswebsite

<http://www.hetschoolvaknederlands.be>

<http://www.kennisnet.nl>, onderwijswebsite

<http://www.klascement.net>, onderwijswebsite

<http://www.lerarenforum.be>, onderwijswebsite

<http://www.onderwijslinks.be>

<http://www.ond.vlaanderen.be>

<http://www.steunpuntgok.be>

<http://www.slo.nl> en www.leermiddelenplein.nl

<http://www.taalgerichtvakonderwijs.nl>, taalbeleid en taal in de zaakvakken

<http://www.vvl-onderwijs.be> (Vereniging van Vlaamse leerkrachten)

<http://www.bib.vlaanderen.be>, leesbevordering

<http://taalunieversum.org> (site van de Taalunie)

<http://studiehulp-vwo.beginthier.nl>

Leesonderwijs, literatuur, jeugdliteratuur

<http://www.dbnl.org>, literatuur,

<http://www.lezen.nl>, leesbevordering)

<http://www.literatuureducatie.nl> (idem)

<http://www.meertens.knaw.nl>, Nederlandse taal en cultuur

<http://www.stichtingbeeldverhaal.nl>, met een luik: 'Strips en onderwijs'

<http://www.stichtinglezen.be>, leesbevordering

<http://www.boekenzoeker.be>

<http://www.trappenhuis.be>

<http://www.leesplein.nl>

<http://www.jeugboekenweek.be>

<http://www.digikids.be>

SPECIFIEKE DOMEINEN

<http://beeldbank.schooltv.nl/index.jsp>, beeldfragmenten

<http://www.codekraker.be>, ondersteuning leesonderwijs – technisch lezen

<http://www.webkwestie.nl>, over webquests met een aantal uitgewerkte voorbeelden

<http://www.webquest.nl>, idem

<http://www.nederlandsewoorden.nl>, Woordenlijst Nederlandse Taal

<http://www.taalkabaal.nl>, over jongerentaal, scheldwoorden ...

<http://www.taalmuseum.nl>, over taal met heel wat leuke ideeën

<http://taaltelefoon.vlaanderen.be>, taaladvies

<http://www.VRTtaal.net>, taaladvies

<http://woordenlijst.org>, taaladvies