

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

Vak: /Engels/Frans/Nederlands/dactylografie/toegepaste informatica/kantoor-technieken/ (incl. stage) 20 lt/w

Specifiek gedeelte

Studierichting: **Kantooradministratie en gegevensbeheer**

Studiegebied: **Handel**

Onderwijsvorm: **BSO**

Graad: **derde graad**

Leerjaar: **derde leerjaar**

Leerplannummer: **2011/034**

Nummer inspectie: **2011/350/1//D**

onderwijs van de
Vlaamse Gemeenschap



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

INHOUD

Visie	2
Beginsituatie	3
Competenties/Leerplandoelstellingen	4
Pedagogisch-didactische wenken	23
Algemene pedagogisch-didactische wenken	23
Specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	27
Minimale materiële vereisten	29
Evaluatie	30
Bibliografie	32

VISIE

De tewerkstellingsmogelijkheden voor leerlingen die een zevende jaar BSO Kantooradministratie en gegevensbeheer voltooid hebben, zijn de laatste jaren sterk gewijzigd. Traditioneel kwamen deze leerlingen terecht in een functie van administratief medewerker waarin ze instonden voor het uitvoeren van ondersteunende kantoortaken zoals het uittypen van brieven en teksten, kopiëren, het bijhouden van het klassemment, behandeling van de post ... Door de digitalisering van het kantoorwerk staan deze taken sterk onder druk waardoor deze leerlingen moeilijker de weg vinden naar de arbeidsmarkt. Toch is er voor deze leerlingen nog plaats op deze arbeidsmarkt, weliswaar mits een verdieping en een verbreding van hun competenties.

Door enkel te focussen op de functionele competenties nodig op de arbeidsmarkt, zal er een verdieping van de aanwezige competenties optreden, zowel op het vlak van functioneel taalgebruik (Nederlands en twee moderne vreemde talen), functioneel informaticagebruik als functionele kantoortechnische vaardigheden.

Dit leerplan biedt eveneens een oplossing op het vlak van verbreding van de competenties door de scholen de mogelijkheid te geven in te spelen op de lokale behoeften. Zo kan de school, afhankelijk van de lokale arbeidsmarkt, binnen het algemeen kader van “administratief medewerker”, accenten leggen en leerlingen specialiseren tot “algemeen bediende”, “bediende openbare dienst”, “technisch bediende”, “medewerker call center” of “bediende onthaal en communicatie” (zie <http://cobra.vdab.be/cobra/cobra?event=ClusterBeroepenExtra&subBeroep=26>).

Naast de specialisatie die gebeurt via dit leerplan heeft de school de mogelijkheid de specialisatie verder uit te diepen via de vrije ruimte. Ook de vrije ruimte in de voorgaande jaren kan in functie van de gekozen specialisatie in 7 Kantooradministratie en gegevensbeheer worden ingevuld.

Dit leerplan vertrekt vanuit functionele competenties die gericht zijn op de arbeidsmarkt en integreert zowel taalgebruik, informaticatoepassingen als kantoortechnische vaardigheden. Een vakspecifieke aanpak blijft tot de mogelijkheden behoren maar is uiteraard steeds gericht op het bereiken van de globale competentie. Indien nodig werkt de school hiertoe, vertrekkende vanuit het leerlingenprofiel van de leerlingen, een aanpak uit waarin de te bereiken vaardigheden, attitudes en functionele kennis over de verschillende leraren worden verdeeld aan de hand van praktijkgerichte en realistische opdrachten. Inspiratie voor deze praktijkgerichte opdrachten is terug te vinden in de Pedagogisch – didactische wenken. Uiteindelijk leidt deze opbouw tot concrete oefenmomenten voor de leerlingen waarin de globale competenties worden ingeoefend. Dit kan zowel gebeuren in een schoolse omgeving, door middel van werkplekleren of door middel van de stage.

Een voorstel van aanpak is terug te vinden in de Pedagogischdidactische wenken.

Voor de invulling van dit leerplan werden de volgende bronnen gehanteerd:

- VDAB CO.BR.A. fiche Administratief medewerker;
- VDAB CO.BR.A. fiche Algemeen bediende;
- VDAB CO.BR.A. fiche Administratief medewerker openbare dienst;
- VDAB CO.BR.A. fiche Bediende in openbare dienst;
- VDAB CO.BR.A. fiche Technisch bediende kostprijsberekening;
- VDAB CO.BR.A. fiche Medewerker call center;
- VDAB CO.BR.A. fiche Bediende onthaal en communicatie;
- Instapcompetentieprofiel van een administratief bediende personeelszaken (CEVORA);
- Instapcompetentieprofiel van een callcenter-operator (CEVORA);
- Instapcompetentieprofiel van een receptioniste/telefoniste (CEVORA);
- Beroepsprofielen van bedienden: Polyvalent bediende (TEMPERA in opdracht van CEVORA);
- Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor polyvalent bediende (SERV).

BEGINSITUATIE

De meeste leerlingen in het zevende jaar Kantooradministratie en gegevensbeheer hebben voorafgaand aan deze opleiding de derde graad BSO Kantoor gevolgd. Deze leerlingen hebben reeds de meeste basisvaardigheden en basiskennis verworven die nodig zijn om de in dit leerplan aangehaalde competenties te realiseren, maar hebben dit meestal ingeoefend in afgeschermdde omgevingen en eenvoudige situaties met slechts één probleemstelling. De nadruk voor deze leerlingen ligt op het leren omgaan met geïntegreerde vaardigheden, kennis en attitudes in niet-voorspelbare en moeilijkere contexten.

Leerlingen die niet afkomstig zijn uit het zesde jaar Kantoor worden individueel benaderd om hun beginsituatie correct in te schatten en hen zo een gepast individueel traject aan te bieden. De meeste van deze leerlingen hebben geen of nauwelijks voorkennis op het vlak van moderne vreemde talen, kantoortechnieken, dactylografie en/of toegepaste informatica. Vanaf 2014 zullen deze leerlingen wel één vreemde taal in hun basisvorming hebben gekregen.

COMPETENTIES/LEERPLANDOELSTELLINGEN

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<p>Dit leerplan vertrekt niet langer van aparte doelstellingen op het vlak van kennis, vaardigheden en attitudes maar is opgebouwd rond competenties. Een competentie kan omschreven worden als “de bekwaamheid om kennis, vaardigheden en attitudes in het handelen op een geïntegreerde wijze aan te wenden voor maatschappelijke activiteiten. Dit wil zeggen dat niet alleen kennis, alleen vaardigheden of alleen attitudes belangrijk zijn, maar dat al deze verschillende componenten van een competentie duidelijk en evenwichtig aan bod moeten komen. De onderliggende kennis, vaardigheden en attitudes binnen een competentie zijn bovendien onlosmakelijk met elkaar verbonden en spelen op elkaar in. Kennis heb je nodig om bekwaam te zijn in bepaalde vaardigheden, maar je hebt ook de juiste attitudes nodig om deze vaardigheden op een correcte en verantwoorde manier toe te passen.”¹</p> <p>De bedoeling van dit leerplan is dat de leerlingen de nodige competenties verwerven om met een grotere kans op slagen de arbeidsmarkt te betreden. Hiertoe zullen de leerlingen de aangegeven competenties in verschillende situaties inoefenen, als einddoel van het leerplan.</p> <p>Het kan voorkomen dat bepaalde kenniselementen, noodzakelijke vaardigheden of correcte attitudes bij de leerlingen nog niet aanwezig zijn. Om een bepaalde competentie te verwerven, is het bijgevolg nodig dat er vooraf een olijsting wordt gemaakt van nodige kenniselementen, vaardigheden en attitudes. De pedagogisch – didactische wenken zullen hierbij ondersteunend zijn. Vervolgens wordt nagegaan in hoeverre de verschillende aspecten bij de leerlingen reeds aanwezig zijn. Het wegwerken van eventuele hiaten kan gebeuren via een vakgerichte aanpak in Nederlands, Frans, Engels, toegepaste informatica, dactylografie of kantoortechnieken.</p> <p>Zodra de kennis, vaardigheden en attitudes verworven zijn wordt overgestapt naar een integrale aanpak waarbij de globale competentie centraal staat.</p> <p>De competenties 1, 2, 3, 4, 5 en 6 dienen door alle leerlingen te worden bereikt. Daarnaast kiest de school in functie van de lokale arbeidsmarkt één bijkomende competentie die moet bereikt worden uit de competenties 7, 8, 9, 10 of 11.</p>

¹ Uit “Mensen doen schitteren”, Eerste oriëntatienota hervorming secundair onderwijs, Pascal Smet, Vlaams Minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke kansen en Brussel.

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 1	De leerlingen kunnen vlot, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, een telefoongesprek voeren.	
	1.1	telefoonapparatuur, vanuit technisch standpunt, optimaal hanteren.
	1.2	van verschillende informatiedragers gebruik maken om telefoonnummers op te zoeken.
	1.3	uitdrukkingen die courant in telefoongesprekken gebruikt worden, vlot hanteren.
	1.4	hardwareapparatuur (zoals telefoon, computer en headset) en softwareprogramma's simultaan gebruiken.
	1.5	een antwoordapparaat instellen en ontvangen oproepen verwerken.
	1.6	op een klantvriendelijke en resultaatgerichte manier en door een goede stemkwaliteit te gebruiken, telefonisch contact opnemen.
	1.7	op een klantvriendelijke en resultaatgerichte manier en door een goede stemkwaliteit te gebruiken, binnenkomende telefoongesprekken aannemen en indien nodig, naar de correcte persoon doorverbinden.
	1.8	tijdens een telefoongesprek informatie noteren en deze informatie aan de correcte persoon doorgeven.
	1.9	gegevens uit een telefoongesprek, volgens de correcte administratieve procedure, in een gegevensbestand ingeven.
	1.10	in een telefoongesprek de precieze klantenbehoefte door middel van de juiste vraagstelling detecteren.
	1.11	op een resultaatgerichte manier en door gebruik te maken van het empathisch vermogen, telefonische klachten afhandelen.
	1.12	de communicatieve, de kantoortechnische en de softwarematige aspecten van een telefoongesprek op een geïntegreerde wijze aanwenden.
Pedagogisch-didactische wenken		
	Competentie 1 kan op de volgende wijze inge oefend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen verzamelen en/of zoeken handleidingen op van actuele telefoontoestellen en lichten op basis van deze handleidingen de verschillende functies toe. • De leerlingen krijgen opdrachten waarbij ze de verschillende functies van de aanwezige telefoontoestellen gebruiken. • De leerlingen verzamelen en/of zoeken handleidingen op van actuele antwoordapparaten en lichten op basis van deze handleidingen de verschillende functies toe. • De leerlingen krijgen opdrachten waarbij ze de verschillende functies van de aanwezige antwoordapparaten gebruiken. • De leerlingen maken gebruik van verschillende informatiedragers en informatiesystemen (boeken, lijsten, websites ...) om telefoonnummers op te zoeken. • De leerlingen krijgen een structuur van een telefoongesprek toegelicht. 	

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none">• De leerlingen gebruiken tijdens oefeningen op telefoongesprekken gangbare terminologie en standaarduitdrukkingen eigen aan het voeren van telefoongesprekken.• De leerlingen voeren volgens afspraken gegevens in een rekenblad en een database in.• De leerlingen maken notities met behulp van een tekstverwerker, een digitaal notitieblok (bijvoorbeeld OneNote) ...• De leerlingen maken notities tijdens een telefoongesprek en zetten deze informatie om naar een eenvoudig verslag, rekening houdend met de Bin-normen.• De leerlingen gebruiken opmaakprofielen, automatische nummering, tabellen, revisie van teksten ... bij het opstellen van een eenvoudig verslag.• De leerlingen beluisteren boodschappen van een antwoordapparaat en geven hier een gepast gevolg aan (geven informatie schriftelijk en/of telefonisch door, vullen een database aan, nemen telefonisch contact op ...).• De leerlingen oefenen telefoongesprekken in op basis van verschillende situaties (nemen de telefoon op, nemen zelf telefonisch contact, behandelen klachten ...), maken gebruik van gepaste hardware en software en slaan, tijdens of na het gesprek, relevante gegevens op.• De leerlingen oefenen een aangepast gebruik van de stem in, zoals gepaste intonatie, stemsterkte ...• De leerlingen stellen tijdens telefoongesprekken correcte vragen (doorvragen) om de klantenbehoefte te detecteren.• De leerlingen oefenen tijdens integratiemomenten situaties in, waarin verschillende aspecten van telefoneren en door gebruik te maken van meerdere talen gecombineerd aan bod komen. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
Competentie 2	De leerlingen kunnen inkomende en uitgaande post, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, volgens afgesproken procedures, verwerken.
	2.1 inkomende schriftelijke post sorteren, registreren en verdelen. 2.2 aangetekende zendingen en pakjes in ontvangst nemen, registreren en verdelen. 2.3 binnenkomende e-mails ontvangen en naar de correcte persoon doorsturen. 2.4 routineopdrachten (bijvoorbeeld standaardantwoorden) voor het beantwoorden van e-mails en het beantwoorden van schriftelijke post uitvoeren. 2.5 e-mails, brieven en faxen volgens instructies opstellen en verzendklaar maken. 2.6 uitdrukkingen die courant in brieven, e-mails ... gebruikt worden, vlot aanwenden. 2.7 mailings klaarmaken door gebruik te maken van het samenvoegen van verschillende bestanden. 2.8 inkomende en uitgaande post klasseren en archiveren. 2.9 de communicatieve, de kantoor technische en de softwarematige aspecten van inkomende en uitgaande post op een geïntegreerde wijze aanwenden.
Pedagogisch-didactische wenken	
	Competentie 2 kan op de volgende wijze ingeoeffend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen sorteren, registreren (schriftelijk en elektronisch met formulieren) en verdelen inkomende schriftelijke post volgens afspraken (via een simulatie). • De leerlingen nemen aangetekende zendingen en pakjes in ontvangst, registreren aangetekende zendingen en pakjes (schriftelijk en elektronisch met formulieren) en verdelen aangetekende zendingen en pakjes volgens afspraken (via een simulatie). • De leerlingen krijgen een structuur van een zakelijke brief toegelicht. • De leerlingen gebruiken bij het opstellen van zakelijke brieven gangbare terminologie en standaarduitdrukkingen voor zakelijke brieven (prijsaanvraag, begeleidende brief voor een offerte, begeleidende brieven bij verzendingen, begeleidende brieven bij promotie-acties ...) en hanteren de Bin-normen. • De leerlingen voeren volgens afspraken gegevens in een rekenblad en een database in op basis van informatie uit inkomende schriftelijke post (voorbeeld aanpassing van prijslijsten, adresgegevens ...). • De leerlingen leiden uit verschillende brieven relevante informatie af en ondernemen een correcte vervolgactie, bijvoorbeeld een standaardantwoord verzenden, gegevens invoeren in een database ...

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen gebruiken verschillende functionaliteiten van communicatiesoftware zoals inkomende berichten ontvangen, beantwoorden, doorsturen, bewaren in mappen, verwijderen... • De leerlingen krijgen een mogelijke structuur van een zakelijke mail toegelicht. • De leerlingen gebruiken bij het opstellen van zakelijke e-mails gangbare terminologie en standaarduitdrukkingen voor zakelijke e-mails (prijsaanvraag, begeleidende brief voor een offerte, begeleidende brieven bij verzendingen, begeleidende brieven bij promotie-acties ...). • De leerlingen voeren volgens afspraken gegevens in een rekenblad en een database in op basis van informatie uit inkomende e-mails (prijsaanvraag, begeleidende brief voor een offerte, begeleidende brieven bij verzendingen, begeleidende brieven bij promotie-acties ...). • De leerlingen leiden uit e-mails relevante informatie af en ondernemen een correcte vervolgactie, bijvoorbeeld een standaardantwoord verzenden, doorsturen aan de correcte persoon, gegevens invoeren in een database ... • De leerlingen maken brieven, mails en faxen op vertrekkende van bestaande sjablonen, tekstfragmenten en bouwstenen. • De leerlingen stellen volgens instructies en op basis van een korte inhoud e-mails, brieven en faxen op. • De leerlingen maken bij het opstellen van een brief, mail en fax gebruik van opmaakprofielen, automatische nummering, tabellen, paginaopmaak, revisie van teksten ... • De leerlingen stellen volgens de feedback hun e-mail, brief of fax bij. • De leerlingen maken e-mails, brieven en faxen verzendklaar. • De leerlingen voegen bestanden uit verschillende softwarepakketten samen (mailmerge), stellen op basis hiervan mailings (gepersonaliseerde brieven, etiketten ...) op en maken de mailings verzendklaar. • De leerlingen klasseren en archiveren schriftelijke documenten en digitale bestanden in een bestaande structuur. • De leerlingen zoeken documenten en informatie op in het klassement en het archief. • De leerlingen oefenen tijdens integratiemomenten situaties in, waarin verschillende aspecten van inkomende en uitgaande post gecombineerd aan bod komen. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas "economie en handel".</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 3	De leerlingen kunnen, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, klantvriendelijk en volgens afspraken bezoekers onthalen.	
	3.1	bezoekers verwelkomen, de nodige informatie verstrekken, doorverwijzen, begeleiden en aankondigen.
	3.2	bezoekers bij eenvoudige vragen en problemen helpen.
	3.3	bezoekers registreren, badges aanmaken en de aanwezigheid van bezoekers opvolgen.
	3.4	uitdrukkingen die courant bij het onthaal gebruikt worden, vlot aanwenden.
	3.5	de communicatieve, de kantoortechnische en de softwarematige aspecten van onthaal op een geïntegreerde wijze aanwenden.
Pedagogisch-didactische wenken		
	<p>Competentie 3 kan op de volgende wijze inge oefend worden (niet-limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen gebruiken gangbare terminologie en standaarduitdrukkingen bij het onthalen, het doorverwijzen en het aankondigen van bezoekers en het verstrekken van informatie over de interne werking van de organisatie zoals routebeschrijving, openingstijden, praktische informatie over parkeergelegenheid, vervullen van de nodige formaliteiten, veiligheidsvoorschriften ... (voorgestructureerde gesprekken). • De leerlingen voeren een eenvoudig gesprek met bezoekers tijdens het begeleiden van de bezoeker, het aanbieden van een drankje tijdens het wachten ... (niet-voorgestructureerde gesprekken). • De leerlingen helpen bezoekers bij eenvoudige vragen en problemen van externe aard zoals vragen en problemen met betrekking tot openbaar vervoer, taxireservatie, eetgelegenheden, openbare gebouwen, toeristische attracties ... (niet-voorgestructureerde gesprekken). • De leerlingen registreren en volgen bezoekers op door middel van schriftelijke en digitale bezoekerslijsten. • De leerlingen gebruiken de nodige apparatuur, software en materiaal voor de aanmaak van badges. • De leerlingen oefenen tijdens integratiemomenten situaties in, waarin verschillende aspecten van onthaal gecombineerd aan bod komen. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas "economie en handel".</p>	

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
Competentie 4	De leerlingen kunnen een administratief dossier, gebruik makend van het Nederlands en twee moderne vreemde talen, beheren.
	4.1 de benodigde documenten en relevante gegevens voor een dossier verzamelen. 4.2 een dossier openen en een dossier afsluiten. 4.3 in een dossier gegevens opzoeken, invoeren, aanpassen en verwijderen. 4.4 op een klantvriendelijke en resultaatgerichte manier mondeling en schriftelijk antwoorden op vragen in verband met een dossier. 4.5 de principes van archiveren en klasseren toepassen. 4.6 de communicatieve, de kantoortechnische en de softwarematige aspecten van het beheer van een administratief dossier op een geïntegreerde wijze aanwenden.
Pedagogisch-didactische wenken	
	Het is aangewezen competentie 4 te behandelen nadat de competenties 1 en 2 verworven zijn. Competentie 4 kan op de volgende wijze ingeoefend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen maken een dossier aan op basis van een ontvangen document. • De leerlingen bepalen op basis van afspraken en aanwezige documenten en informatie welke documenten en informatie ontbreekt die nodig is voor het samenstellen van het dossier. • De leerlingen contacteren personen mondeling, schriftelijk en via mail (in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen) met het oog op het opvragen van documenten en gegevens voor het opmaken van een dossier. (zie competenties 1 en 2) • De leerlingen zoeken in een dossier gegevens op, voeren bijkomende gegevens in, passen bestaande gegevens aan en verwijderen, zo nodig, informatie. • De leerlingen antwoorden mondeling en schriftelijk (in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, rekening houdend met de Bin-normen) op concrete vragen over het dossier. • De leerlingen maken een stand van zaken op van het dossier (reeds ondernomen acties, reeds bekomen gegevens, nog te ondernemen acties, nog te bekomen gegevens, knelpunten ...) en geven hiervan een bondig verslag (schriftelijk en mondeling). • De leerlingen maken inhoudsopgaven aan, voetnoten ..., rekening houdend met de Bin-normen • De leerlingen stellen op grond van feedback hun dossier bij. • De leerlingen sluiten een dossier af op basis van een ontvangen document, een genomen beslissing van de verantwoordelijke ... • De leerlingen klasseren en archiveren dossiers en halen dossiers terug op uit het klassement en het archief.

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties. Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 5	De leerlingen kunnen veilig, resultaatgericht en milieubewust werken.	
	5.1	ergonomisch werken.
	5.2	veiligheidsvoorschriften en -instructies toepassen.
	5.3	nagaan of de benodigde apparatuur en de benodigde software functioneert.
	5.4	problemen aan apparatuur en software via de correcte procedure melden.
	5.5	eigen werkzaamheden voorbereiden, uitvoeren, evalueren en bijsturen.
	5.6	taken volgens prioriteiten afhandelen.
	5.7	afval en restproducten sorteren.
	5.8	bij het uitvoeren van opdrachten voor milieubewuste oplossingen kiezen.
Pedagogisch-didactische wenken		
	<p>Het is niet de bedoeling dat de aangehaalde vaardigheden van competentie 5 via aparte opdrachten worden nagestreefd. Deze vaardigheden en attitudes maken deel uit van activiteiten en opdrachten die worden uitgevoerd in het kader van de realisatie van de andere competenties en de stage.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas "economie en handel".</p>	

DEC. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 6	De leerlingen kunnen noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen.	
	6.1	communicatief vaardig zijn.(= zowel schriftelijk, telefonisch als in de rechtstreekse communicatie met mensen doelgericht communiceren en taalvaardig zijn.)
	6.2	gepast reageren op stresssituaties.(= vermijden van verhoogde werkdruk, kunnen omgaan met verhoogde werkdruk en prioriteiten bepalen.)
	6.3	flexibel zijn. (= in hoge mate inzetbaar zijn en zich aanpassen aan wijzigende omstandigheden.)
	6.4	discreet zijn en de deontologie toepassen.(= tactvol omgaan met bepaalde informatie of erover zwijgen en in staat zijn om te gaan met vertrouwelijke gegevens.)
	6.5	nauwkeurig en ordelijk werken.(= een taak precies en punctueel afwerken en oog hebben voor details.)
	6.6	zelfstandig werken.(= in staat zijn om zelfstandig, zonder hulp of toezicht een taak afwerken.)
	6.7	het eigen voorkomen verzorgen.(= ziet er verzorgd en netjes uit en past qua uiterlijk en houding in het team, laat de werkplek netjes en opgeruimd achter, getuigt van zin voor veiligheid en hygiëne tijdens het werk zowel voor zichzelf als voor anderen.)
	6.8	zin voor samenwerking tonen.(= goed samenwerken met anderen en interne informatie correct doorgeven aan de betrokkenen.)
	6.9	in het uitvoeren van opgelegde taken volharden.(= erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien, vraagt tijdig hulp wanneer dat nodig is, zelfs na mislukken opnieuw beginnen, geeft aan waar nog bijgeleerd en geoefend moet worden, houdt er een correct werktempo op na; schrikt niet terug van onvoorziene taken.)
	6.10	zich dienstverlenend en klantgericht opstellen.(= zich inleven in de situatie waarin de klanten zich bevinden, kan begrip opbrengen voor de klanten en er tactvol mee omgaan, voelt aan wat al dan niet gezegd kan worden, schat de effecten van de eigen lichaamshouding in.)
	6.11	sociaalvaardig zijn.(= zin hebben voor contact en goede relaties onderhouden met anderen, begrip en respect hebben voor anderen, zich kunnen inleven in situaties en behulpzaam zijn.)
	6.12	gepast met kritiek omgaan.(= gepast reageren op feedback en commentaar zowel met woorden als in non-verbale communicatie, in nieuwe contacten rekening houden met feedback van klanten/collega's/oversten uit eerdere contacten.)
Pedagogisch-didactische wenken		
	<p>Het is niet de bedoeling dat de aangehaalde vaardigheden van competentie 6 via aparte opdrachten worden nagestreefd. Deze vaardigheden en attitudes maken deel uit van activiteiten en opdrachten die worden uitgevoerd in het kader van de realisatie van de andere competenties en de stage.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas "economie en handel".</p>	

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
Competentie 7	De leerlingen kunnen de specifieke taken van een administratief medewerker, gebruik makend van het Nederlands en twee moderne vreemde talen, uitvoeren. (Keuzemogelijkheid 1: context “algemeen bediende”)
	7.1 kantoorapparatuur (zoals fotokopieerapparaat, scanner, papierversnipperaar ...) gebruiken en van een eenvoudig (dagelijks) onderhoud voorzien. 7.2 standaardprogramma's voor administratieve verwerking (tekstverwerker, rekenblad, presentatiepakket, programma's voor gegevensbeheer, OCR-programma) functioneel gebruiken. 7.3 elektronische agenda's (persoonlijke agenda en agenda's van oversten) bijhouden en beheren. 7.4 efficiënt gegevens op inter- en intranet opzoeken. 7.5 nota's en verslagen uittypen, rekening houdend met de Bin-normen, op basis van notities of opnames via een dictafoon. 7.6 logistieke ondersteuning verlenen bij meetings en vergaderingen. 7.7 courante handelsdocumenten en courante transportdocumenten invullen en toelichten. 7.8 een voorraad beheren van een dienst of een magazijn. 7.9 kassaverrichtingen uitvoeren. 7.10 volgens instructies een informatief dossier samenstellen.
Pedagogisch-didactische wenken	
	Competentie 7 kan op de volgende wijze ingeoeffend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De vaardigheden beschreven in de doelstellingen 7.1, 7.2, 7.3 en 7.4 zijn ondersteunende vaardigheden en krijgen een functionele plaats in het realiseren van deze en andere competenties. • De leerlingen zoeken de werking van een dictafoon op (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) en lichten de werking toe. • De leerlingen hanteren een dictafoon voor opname en beluisteren. • De leerlingen maken notities (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) tijdens een vergadering, een gesprek ... • De leerlingen maken notities (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) met behulp van een tekstverwerker, een digitaal notatieblok (bijvoorbeeld OneNote) ...

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none"> • De leerlingen maken een verslag (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal en rekening houdend met de Bin-normen) op basis van gemaakte notities of op basis van opnames met behulp van een dictafoon. • De leerlingen maken bij het opstellen van het verslag gebruik van opmaakprofielen, automatische nummering, tabellen, paginaopmaak, revisie van teksten ... • De leerlingen zoeken informatie op over beschikbaarheid, uitrusting ... van zalen voor vergaderingen en meetings. • De leerlingen maken een brief, mail of fax (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) klaar, rekening houdend met de Bin-normen, voor de reservatie van een vergaderzaal of een ruimte voor meetings, benodigd materiaal, koffie... • De leerlingen stellen uitnodigingen (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) op, rekening houdend met de Bin-normen, voor een vergadering of een meeting. • De leerlingen maken de zaal voor de vergadering of de zaal voor de meeting klaar (opstelling, nakijken benodigde apparatuur, koffie ...). • De leerlingen stellen informatiemapjes samen ten behoeve van de deelnemers aan de vergadering of de meeting. • De leerlingen maken een lijst op van de deelnemers aan de vergadering of de meeting. • De leerlingen zorgen voor het onthaal van de deelnemers tijdens een vergadering of een meeting (zie ook competentie 3). • De leerlingen herkennen verschillende handelsdocumenten en transportdocumenten en kunnen het gebruik toelichten. • De leerlingen zoeken informatie op of vragen om gegevens bij collega's, externen ... om handelsdocumenten en transportdocumenten in te vullen. • De leerlingen vullen handelsdocumenten en transportdocumenten in. • De leerlingen gebruiken software om voorraden (bijvoorbeeld via een ERP-programma) te beheren. • De leerlingen maken gebruik van een kassa om (beperkte) inkomsten en uitgaven te verwerken met de nodige aandacht voor correct wisselgeld. • De leerlingen zoeken informatie op en verzamelen documenten (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) om een informatief dossier samen te stellen. • De leerlingen selecteren de gepaste informatie en documenten om een informatief dossier (in het Nederlands of in een moderne vreemde taal) samen te stellen. • De leerlingen maken een inhoudsopgave voor het informatief dossier, rekening houdend met de Bin-normen. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas "economie en handel".</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
Competentie 8	De leerlingen kunnen de specifieke taken van een administratief bediende openbaar ambt, gebruik makend van het Nederlands en het Frans, uitvoeren. (Keuzemogelijkheid 2: context “bediende in openbare dienst”)
	8.1 kantoorapparatuur (zoals fotokopieerapparaat, scanner, papierversnipperaar ...) gebruiken en van een eenvoudig (dagelijks) onderhoud voorzien. 8.2 standaardprogramma's voor administratieve verwerking (tekstverwerker, rekenblad, presentatiepakket, programma's voor gegevensbeheer, OCR-programma) functioneel gebruiken. 8.3 elektronische agenda's (persoonlijke agenda en agenda's van oversten) bijhouden en beheren. 8.4 efficiënt gegevens op inter- en intranet opzoeken. 8.5 nota's en verslagen uittypen, rekening houdend met de Bin-normen, op basis van notities. 8.6 logistieke ondersteuning verlenen bij meetings en vergaderingen. 8.7 specifieke software voor openbare ambten functioneel gebruiken. 8.8 een voorraad beheren van een dienst of een magazijn. 8.9 kassaverrichtingen uitvoeren. 8.10 volgens instructies een informatief dossier samenstellen.
Pedagogisch-didactische wenken	
	Competentie 8 kan op de volgende wijze ingeoeffend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De vaardigheden beschreven in de doelstellingen 8.1, 8.2, 8.3 en 8.4 zijn ondersteunende vaardigheden en krijgen een functionele plaats in het realiseren van deze en andere competenties. • De leerlingen maken notities (in het Nederlands of in het Frans) tijdens een vergadering, een gesprek ... • De leerlingen maken notities (in het Nederlands of in het Frans) met behulp van een tekstverwerker, een digitaal notitieblok (bijvoorbeeld OneNote) ... • De leerlingen maken een verslag (in het Nederlands of in het Frans) op, rekening houdend met de Bin-normen, basis van gemaakte notities. • De leerlingen maken bij het opstellen van het verslag gebruik van opmaakprofielen, automatische nummering, tabellen, paginaopmaak, revisie van teksten ... • De leerlingen zoeken informatie op over beschikbaarheid, uitrusting ... van zalen voor vergaderingen en meetings.

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none">• De leerlingen maken een brief, mail of fax klaar, rekening houdend met de Bin-normen, voor de reservatie van een vergaderzaal of een ruimte voor meetings, benodigd materiaal, koffie...• De leerlingen stellen uitnodigingen (in het Nederlands of in het Frans) op, rekening houdend met de Bin-normen, voor een vergadering of een meeting.• De leerlingen maken de zaal voor de vergadering of de zaal voor de meeting klaar (opstelling, nakijken benodigde apparatuur, koffie ...).• De leerlingen stellen informatiemapjes samen ten behoeve van de deelnemers aan de vergadering of de meeting.• De leerlingen maken een lijst op van de deelnemers aan de vergadering of de meeting.• De leerlingen zorgen voor het onthaal van de deelnemers tijdens een vergadering of een meeting (zie ook competentie 3).• De leerlingen gebruiken specifieke software voor openbare ambten voor functionele opdrachten.• De leerlingen gebruiken software om voorraden (bijvoorbeeld via een ERP-programma) te beheren.• De leerlingen maken gebruik van een kassa om (beperkte) inkomsten en uitgaven te verwerken met de nodige aandacht voor correct wisselgeld.• De leerlingen zoeken informatie op en verzamelen documenten (in het Nederlands of in het Frans) om een informatief dossier samen te stellen.• De leerlingen selecteren de gepaste informatie en documenten om een informatief dossier (in het Nederlands of in het Frans) samen te stellen.• De leerlingen maken een inhoudsopgave voor het informatief dossier, rekening houdend met de Bin-normen. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 9	De leerlingen kunnen de specifieke taken van een technisch bediende uitvoeren. (Keuzemogelijkheid 3: context “technisch bediende”)	
	9.1	kantoorapparatuur (zoals fotokopieerapparaat, scanner, papierversnipperaar ...) gebruiken en van een eenvoudig (dagelijks) onderhoud voorzien.
	9.2	standaardprogramma's voor administratieve verwerking (tekstverwerker, rekenblad, presentatiepakket, programma's voor gegevensbeheer) functioneel gebruiken.
	9.3	efficiënt gegevens op inter- en intranet opzoeken.
	9.4	technische vakterminologie correct gebruiken en toelichten.
	9.5	het aanwenden van technieken en materialen toelichten.
	9.6	in concrete situaties gepast advies geven met betrekking tot technieken en materialen.
	9.7	kostprijsberekeningen uitvoeren en prijsoffertes opstellen.
	9.8	een programma voor voorraadbeheer hanteren.
	9.9	kassaverrichtingen uitvoeren.
	9.10	volgens instructies een informatief dossier samenstellen.
Pedagogisch-didactische wenken		
	Competentie 9 kan op de volgende wijze inge oefend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De vaardigheden beschreven in de doelstellingen 9.1, 9.2 en 9.3 zijn ondersteunende vaardigheden en krijgen een functionele plaats in het realiseren van deze en andere competenties. • De leerlingen zoeken binnen één gekozen technische sector frequent voorkomende terminologie op en hanteren deze terminologie gepast in beschrijvingen, bij toelichtingen, bij advies ... • De leerlingen krijgen toelichting over terminologie die binnen één gekozen sector frequent voorkomt en hanteren deze terminologie gepast in beschrijvingen, bij toelichtingen, bij advies ... • De leerlingen krijgen een initiatie in gebruikte technieken en gehanteerde materialen eigen aan één gekozen sector. • De leerlingen leiden uit technische handleidingen over materialen en technieken het gebruik van deze materialen en technieken en hun specifieke kenmerken af. • De leerlingen lichten het gebruik van materialen en technieken toe. • De leerlingen geven op vragen over het gebruik van materialen en technieken een gepast advies. 	

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none">• De leerlingen voeren voor concrete situaties eigen aan de gekozen sector kostprijsberekeningen uit.• De leerlingen stellen een prijsofferte op in functie van de gekozen sector.• De leerlingen gebruiken software om voorraden (bijvoorbeeld via een ERP-programma) te beheren.• De leerlingen maken gebruik van een kassa om (beperkte) inkomsten en uitgaven te verwerken met de nodige aandacht voor correct wisselgeld.• De leerlingen zoeken informatie op en verzamelen documenten om een informatief dossier samen te stellen.• De leerlingen selecteren de gepaste informatie en documenten om een informatief dossier samen te stellen.• De leerlingen maken een inhoudsopgave voor het informatief dossier, rekening houdend met de Bin-normen. <p>De vakgroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 10	De leerlingen kunnen de specifieke taken van een medewerker callcenter, gebruik makend van het Nederlands en twee moderne vreemde talen, uitvoeren. (Keuzemogelijkheid 4: context "medewerker call center")	
	10.1	standaardprogramma's voor pc (tekstverwerker, rekenblad, presentatiepakket, programma's voor gegevensbeheer) functioneel gebruiken.
	10.2	tickets en reservaties boeken.
	10.3	bestellingen noteren, bevestigen en opvolgen.
	10.4	de telefonische marketing van producten uitvoeren volgens een opgelegd script.
	10.5	de dienst na verkoop verzorgen en klachten behandelen.
	10.6	schriftelijke rapporten opstellen.
Pedagogisch-didactische wenken		
	Competentie 10 kan op de volgende wijze ingeoeffend worden (niet-limitatief): <ul style="list-style-type: none"> • De vaardigheden beschreven in doelstellingen 10.1 zijn ondersteunende vaardigheden en krijgen een functionele plaats in het realiseren van deze en andere competenties. • De leerlingen boeken tickets en registreren reservaties door middel van de gebruikelijke software. • De leerlingen noteren bestellingen door middel van de gebruikelijke software. • De leerlingen maken brieven, mails en faxen op, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen en rekening houdend met de Bin-normen, voor het bevestigen van een bestelling, vertrekkende van bestaande sjablonen (zie ook competentie 2). • De leerlingen volgen het verloop van bestellingen op door middel van de gebruikelijke software en communiceren over de stand van zaken (zie ook competentie 4). • De leerlingen oefenen scripts voor telefonische marketing in, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, door middel van praktijkgerichte opdrachten. • De leerlingen oefenen scripts voor naverkoop in, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, door middel van praktijkgerichte opdrachten. • De leerlingen oefenen scripts voor klachtenbehandeling in, in het Nederlands en in twee moderne vreemde talen, door middel van praktijkgerichte opdrachten. • De leerlingen leiden uit algemene gegevens belangrijke gevolgen af (bijvoorbeeld percentage succesvolle oproepen, aard van de verkochte producten, soorten weerstanden bij verkoopsgesprekken, aard van de vragen bij naverkoop, aard van de klachten ...) en vatten dit samen in een rapport. 	

DEC. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="387 308 2038 368">• De leerlingen maken bij het opstellen van een rapport gebruik van opmaakprofielen, automatische nummering, tabellen, grafieken, paginaopmaak, revisie van teksten ... <p data-bbox="387 376 2038 467">De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p data-bbox="387 475 1344 509">Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.</p>

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN DE LEERLINGEN KUNNEN	
Competentie 11	De leerlingen kunnen de specifieke taken van een bediende onthaal, gebruik makend van het Nederlands en twee moderne vreemde talen, uitvoeren. (Keuzemogelijkheid 5: context “bediende onthaal en communicatie”)	
	11.1	standaardprogramma's voor pc (tekstverwerker, rekenblad, presentatiepakket, programma's voor gegevensbeheer) functioneel gebruiken.
	11.2	elektronische agenda's bijhouden en beheren.
	11.3	een telefooncentrale bedienen.
	11.4	specifieke software voor reservaties hanteren.
	11.5	kassaverrichtingen uitvoeren.
	11.6	in het Nederlands en twee moderne vreemde talen gesprekken met bezoekers voeren. (uitdiepen competentie 3)
Specifiek Pedagogisch-didactische wenken		
	<p>Competentie 11 kan op de volgende wijze ingeoeffend worden (niet-limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De vaardigheden beschreven in de doelstellingen 11.1 en 11.2 zijn ondersteunende vaardigheden en krijgen een functionele plaats in het realiseren van deze en andere competenties. • De leerlingen zoeken op basis van handleidingen de werking van telefooncentrales op en lichten de werking toe. • De leerlingen bedienen telefooncentrales en ondernemen gepaste acties zoals doorverbinden, noteren van korte boodschappen (schriftelijk en elektronisch), invoeren van gegevens (rekenblad, agenda, gegevensbestand ...). • De leerlingen registreren reservaties door middel van de gebruikelijke software. • De leerlingen maken gebruik van een kassa om (beperkte) inkomsten en uitgaven te verwerken met de nodige aandacht voor correct wisselgeld. <p>De vakkengroep/betrokken leraren overleggen over de aanpak en maken bindende afspraken over een verdeling van de mogelijke activiteiten over de betrokken leraren. De behandeling van de verschillende deelaspecten mondt uit in oefenmomenten, waarop de relevante kennis, vaardigheden en attitudes geïntegreerd aan bod komen in reële situaties.</p> <p>Praktijkvoorbeelden worden opgenomen in de virtuele klas “economie en handel”.</p>	

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

VOET

Wat en waarom?

Vakoverschrijdende eindtermen² (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:

- 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.

² 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.

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 informaticaloekaal. 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 lessen (bijv. tijdens de middagpauze, een bepaalde periode voor en/of na de lessen).

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.

De leraren die betrokken zijn bij de invulling van het specifiek gedeelte stellen, op basis van de beginsituatie van de leerlingen, een takenlijst op die nodig is om de verschillende doelstellingen van dit leerplan te realiseren. De pedagogisch-didactische wenken kunnen hierbij dienst doen als inspiratiebron. De opgesomde taken zijn echter niet-limitatief maar vormen enkel een inspiratiebron. De leraren kunnen, in functie van de beginsituatie en in functie van de te bereiken doelstellingen, taken toevoegen of weglaten.

In eerste instantie bekijken de leraren welke taken er op school zullen plaatsvinden, welke taken op de stageplaats en welke taken eventueel worden aangeleerd door middel van werkplekleren. Uiteraard is een combinatie mogelijk en kunnen bepaalde taken zowel op de stage als in een schoolcontext worden gerealiseerd.

Op basis van de takenlijst die op school plaatsvindt, kan er een verdeling worden opgemaakt welke leraar (via een vak) welke taken opneemt. Mogelijke vakken zijn Nederlands, Frans, Engels, toegepaste informatica, dactylografie en kantoortechnieken. Daarnaast wordt bepaald welke taken binnen het integratiegedeelte aan bod zullen komen. Op basis hiervan kan er een uurverdeling plaatsgrijpen.

In een volgende fase zullen de leraren evaluatiecriteria bepalen om vast te leggen in welke mate een leerling een taak en uiteindelijk de competentie heeft verworven. Dit kan, zoals in het voorbeeld, gebeuren op basis van een model met vier schalen: onvoldoende, voldoende, goed zeer goed. Andere systemen zijn uiteraard eveneens mogelijk, bijvoorbeeld een puntensysteem.

MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN³

Voor de realisatie van de doelstellingen is een lokaal nodig met het uitzicht van een kantoor dat voorzien is van een minimum aan kantoorapparatuur, kantoomaterieel, kantoormeubilair en kantoomateriaal: computers met de nodige software voor gegevensbeheer – tekstverwerking – gegevens verwerken in een rekenblad – presentaties maken ..., headset, printer, scanner, rekenmachine, papiervernietiger, overheadprojector, telefoon, weegschaal voor post, perforator, nietjesmachine, brievenopener, schrijftafel, bureaustoel, bijzetmeubelen, kast voor het klasseren en archiveren, klasseermateriaal, papier, omslagen ...

De leraar moet met zijn leerlingen ook gebruik kunnen maken van een fax, een beamer en een kopieerapparaat.

³ 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 evaluatie dient te passen binnen het eigen evaluatiebeleid dat de school heeft uitgewerkt. Het staat de school vrij om te kiezen voor om het even welke vormen van evaluatie, zoals permanente evaluatie. Daarnaast zal de vakgroep afspraken maken en nakomen binnen de krijtlijnen van dit coherent evaluatiebeleid.

Een goede evaluatie vertrekt vanuit de leerplandoelstellingen en sluit aan bij het voltrokken didactisch proces.

De evaluatie zal vooral dienen om de leerlingen een spiegel voor te houden m.b.t. de mate waarin ze in staat zijn de leerplandoelstellingen te realiseren.

Problemen met betrekking tot de leerinhouden en doelstellingen worden gedurende het schooljaar deskundig opgevolgd en geremedieerd.

In aansluiting op het Pedagogisch Project wordt van de leerlingen verwacht dat zij de vermelde attitudes ontwikkelen en/of nastreven.

De evaluatie van de stage gebeurt aan de hand van evaluatiecriteria. Deze worden bepaald in functie van de stagedoelstellingen en bestaan enerzijds uit stageactiviteiten en anderzijds uit attitudes. Deze criteria worden voor het begin van de stage vastgelegd door de stagebegeleider in overleg met de stagementor en worden vóór het begin van de stage aan de leerling meegedeeld.

Het evaluatiedossier van de leerling omvat:

- de evaluatieverslagen van de stagementor;
- het stageschrift van de leerling;
- de verslagen van de stagebegeleider.

De leerling houdt een verslag bij van zijn stageactiviteiten. Het verslag bevat ook een zelfevaluatie.

De evaluatie van de stage gebeurt door de stagementor en de stagebegeleider. Deze laatste kan, gelet op het onderwijskundig aspect, optreden als coördinator van het evaluatiegebeuren. Hij rapporteert dan ook rechtstreeks aan de begeleidende klassenraad en de delibererende klassenraad.

De evaluatie kan best rekening houden met kennis, attitudes en vaardigheden. Een bijzonder gewicht kan worden toegekend aan de sociale vaardigheden en de aanpassing aan de bedrijfscultuur.

Ten slotte kan ook de zelfevaluatie mede bepalend zijn voor het globale evaluatiebeeld.

REGISTRATIE

De verschillende evaluatieformulieren maken een volledige en relevante registratie mogelijk. De stagebegeleider zal, steunend op zijn grotere ervaring met het schoolse evaluatiesysteem, in samenwerking met de mentor de evaluatie omzetten in een aangepaste rapportering.

RAPPORTERING

De rapportering gebeurt als een volwaardig vak in het rapport.

Bij een blokstage zal de evaluatie éénmalig vermeld worden in het rapport dat onmiddellijk op de stage volgt. Wordt er gekozen voor een alternerende stage, dan wordt de stage-evaluatie over verschillende rapportperioden gespreid.

Er moeten steeds voldoende tussentijdse evaluaties opgesteld worden, zodat remediëring mogelijk is. De evolutie van de stage (leerproces) dient met de leerling besproken te worden. Er moet in elk geval tijd worden vrijgemaakt om na afloop van elke stage(periode) de (eind)evaluatie individueel met elke leerling te bespreken.

INVLOED VAN DE STAGE BIJ DE DELIBERERENDE KLASSENRAAD

Vermits de stage als volwaardig vak een deel is van de totale opleiding, mogen er in principe geen stages ingericht worden als een geldige evaluatie niet meer mogelijk is. Dat is bijvoorbeeld het geval na de laatste examenperiode en zeker na de einddeliberatie. Bij niet slagen zou een leerling immers terecht kunnen opmerken dat er geen rekening gehouden werd met alle elementen.

Indien een leerling op 30 juni van het lopende schooljaar het vooropgestelde stagevolume niet heeft bereikt, dan resten er twee mogelijkheden. Ofwel wordt onmiddellijk een eindbeslissing genomen over het al dan niet geslaagd zijn, ofwel wordt de eindbeslissing uitgesteld om met een inhaalstage tijdens de zomervakantie alsnog aanvullende evaluatiegegevens te kunnen verzamelen. De school voorziet in dit geval voor een begeleiding en opvolging van de stage.

BIBLIOGRAFIE

Een geactualiseerde bibliografie is terug te vinden in de virtuele klas “Economie en handel” die te raadplegen is via Smartschool.