



Leerplan

OPLEIDING

Telefonist-receptionist

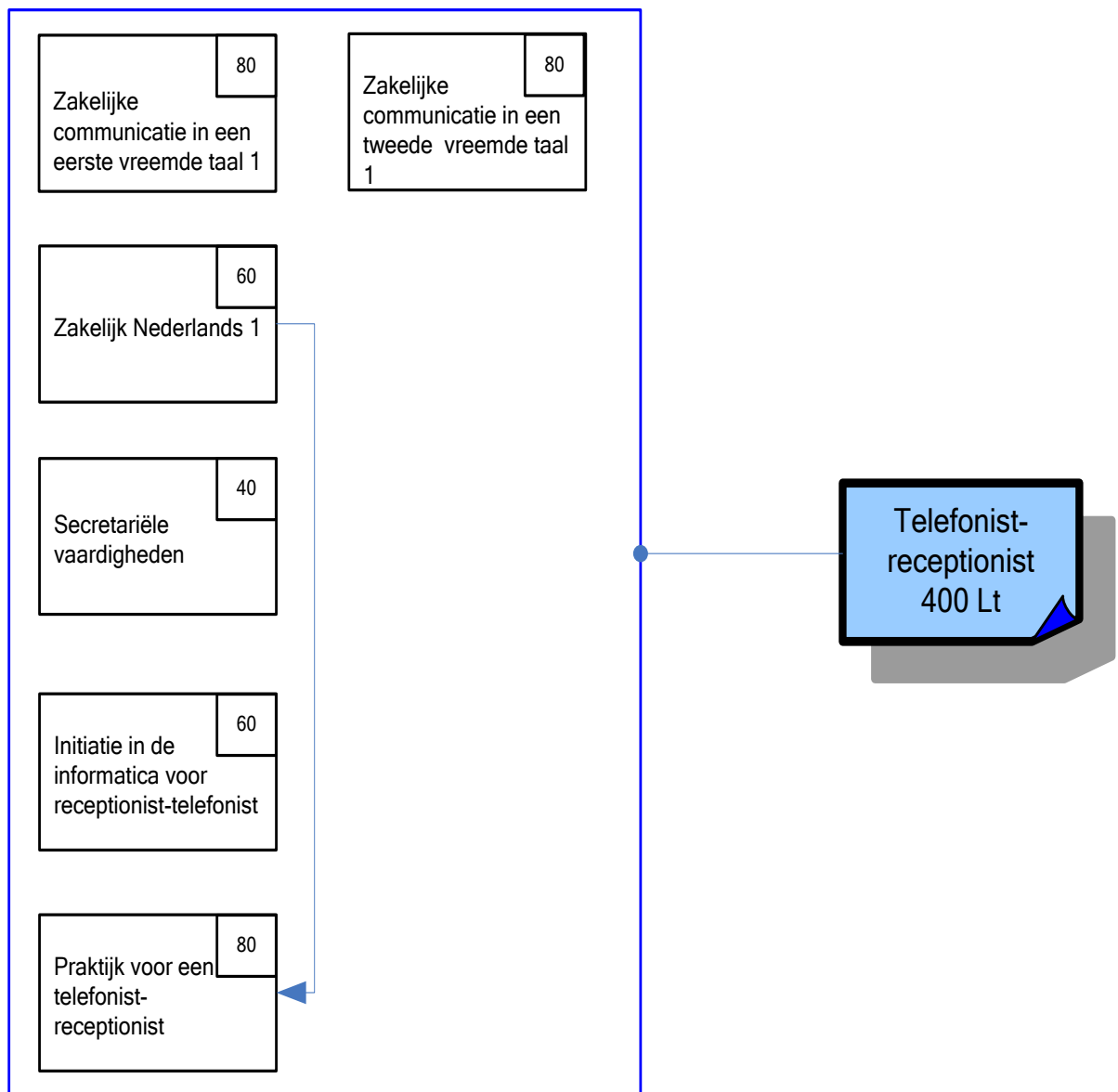
Modulair

Studiegebied
Handel

Goedkeuringscode: 2012/694/6//D

31 januari 2012

STRUCTUURSCHEMA



MODULES

| Naam | Code | Lestijden |
|--|------------|-----------|
| Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 | M HA G 003 | 80 |
| Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 | M HA G 006 | 80 |
| Zakelijk Nederlands 1 | M HA G 011 | 60 |
| Secretariële vaardigheden | M HA G 018 | 40 |
| Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist | M HA 027 | 60 |
| Praktijk voor een telefonist-receptionist | M HA 028 | 80 |

INHOUDSTAFEL

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 2 | Beginsituatie | 5 |
| 3 | Algemene doelstellingen van de opleiding | 6 |
| 4 | Minimale materiële vereisten | 7 |
| 5 | Algemene pedagogisch-didactische wenken | 8 |
| 6 | Evaluatie van de cursisten | 10 |
| 7 | Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA G 003 – 80 lestijden) | 11 |
| 8 | Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA G 006 – 80 lestijden) | 14 |
| 9 | Module: Zakelijk Nederlands 1 (M HA G 011 – 60 lestijden) | 19 |
| 10 | Module: Secretariële vaardigheden (M HA G 018 – 40 lestijden) | 25 |
| 11 | Module: Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist (M HA 027 – 60 lestijden) | 30 |
| 12 | Module: Praktijk voor een telefonist-receptionist (M HA 028 – 80 lestijden) | 33 |
| 13 | Bibliografie | 36 |

1 INLEIDING

Dit leerplan is netoverschrijdend en kwam tot stand via een samenwerking tussen GO!, OVSG, POV, VSKO en VOCVO.

De beroepsopleiding Telefonist-Receptionist hoort thuis in het studiegebied HANDEL.

Het Opleidingsprofiel is afgeleid van SERV-beroepscompetentieprofiel "Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor Receptioniste/Telefoniste (in samenwerking met CEVORA)" (D/2000/4665/28 van augustus 2000).

Uiteraard is het gebruik van moderne vreemde talen in deze opleiding belangrijk. De cursisten moeten een eerste en tweede moderne vreemde taal kunnen gebruiken in zakelijke contexten op het niveau A2 van het ERK eigen aan de opleiding. Dit betekent niet dat het hele spectrum van het ERK-niveau A2 bereikt wordt.

De opleiding leidt tot het certificaat Telefonist-receptionist.

2 BEGINSITUATIE

Naast de decretale toelatingsvoorwaarden voor het volwassenenonderwijs zijn er geen bijkomende instapvoorwaarden. Toch kunnen volgende aanbevelingen gemaakt worden om de kans tot slagen in deze modules te verhogen:

- De cursist heeft een basiskennis van het Nederlands zodat de cursisten goed met elkaar kunnen communiceren.
- De cursist heeft een aantal rekenkunde vaardigheden met o.a. ook percentberekening en regel van drie.
- De cursist beschikt over een aantal basisvaardigheden in verband met het computergebruik o.a. omdat de cursisten tijdens hun opleiding veel kunnen/moeten opzoeken op het internet.

Met de cursist kunnen voor- of neventrajecten worden afgesproken om deze vaardigheden te verwerven.

3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

Na de opleiding kan de cursist:

- zakelijk communiceren in het Nederlands en in een eerste en tweede moderne vreemde taal.
- omgaan met pc-hardware en –software.
- omgaan met kantoorapparatuur.
- omgaan met agendabeheer.
- archiveren.
- post verwerken.
- verschillende ondersteunende taken uitoefenen.

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod.

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|------------------------------|--|-------------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |
| DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID | In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen. | SV08 |
| FLEXIBILITEIT | In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures. | SV12 |

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

- een voldoende groot klaslokaal, ook toegankelijk voor gehandicapte cursisten en waarin samenwerken in groep mogelijk is.
- een luchtig lokaal met voldoende verlichting
- ruime tafels en voldoende comfortabele stoelen
- voldoende modern ICT-materiaal
- adequate en actuele software
- voldoende modern projectiemateriaal
- overzichtelijk en actueel cursusmateriaal

5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Aanbieders van verschillende opleidingen in de handelssector zullen opmerken dat bepaalde modules gemeenschappelijk zijn over de diverse opleidingen. Dat is onder meer het geval voor de taalmodules, enkele ICT-modules en enkele modules in de secretariaatsfeer.

Dat was ook een vooropgesteld plan: hierdoor kan er immers een duidelijk vrijstellingsbeleid uitgewerkt worden.

Het ligt echter wel in de bedoeling om deze modules te “kleuren” naar de opleiding: de contexten in de diverse opleidingen verschillen immers beduidend van elkaar, en dus moeten de inhouden dan ook rekening houden met deze contexten. Dit vereist dan wel een moeilijke maar best haalbare differentiatie, wanneer groepen uit diverse opleidingen samen gezet worden.

De moderne onderwijsmethodes indachtig moet getracht worden om het competentiegericht onderwijs een kans te geven. Dit betekent dat de praktijkgerichtheid van de opleiding centraal moet staan. Louter doceren biedt weinig meerwaarde; veelvuldige toepassingen en casussen daarentegen verhogen significant het leereffect.

Het organiseren van stages in bedrijven, het uitnodigen van sprekers met heel wat ervaring uit de praktijk, het uitwerken van realiteitsvolle casussen en het inzetten van actieve werkvormen bieden een gevoelige meerwaarde.

De realiteitsgerichte aanpak wordt sterkt ondersteund door ICT. Bij elk leerplan staat een uitgebreide internet-bibliografie, zodat de leraar belangrijke en significante websites aangereikt krijgt. Het laten opzoeken van relevante informatie in functie van een gesteld probleem krijgt hierbij de voorkeur boven het blindelings laten memoriseren van steeds aan verandering onderhevige informatie.

Voor dit leerplan kan dit, zuiver ter illustratie en zeker niet limitatief, op de volgende manieren gebeuren:

- Zoeken, verwerken en bewaren van informatie
 - Voor het opzoeken van actuele informatie over wettelijke en andere voorschriften kunnen de cursisten gebruik maken van het internet.
 - Voor het opstellen van verslagen kan gebruik gemaakt worden van een tekstverwerker.
- Communiceren van informatie
 - De cursisten moeten in het kader van het rapporteren over hun werkzaamheden in geval van bijvoorbeeld zelfstudie of Begeleid Zelfstandig Leren (BZL) beroep doen op de moderne communicatietechnieken zoals e-mail. Hierbij ook gebruik makend van documenten die vervaardigd zijn met behulp van een tekstverwerker of presentatiepakket.
- Oefenen met behulp van ICT
 - Voor het maken van virtuele simulaties kunnen de cursisten gebruik maken van specifieke software: *Exact online* voor boekhouden, *FVISEM* voor het simuleren van een kantooromgeving, taks-on-web voor personenbelasting, enz...
- Creatief vormgeven met behulp van ICT
 - In geval van het rapporteren is het van groot belang dat die documenten op een ordelijke en overzichtelijke wijze worden opgesteld. Uiteraard kunnen de cursisten hiervoor gebruik te maken van een tekstverwerker, een rekenblad, een presentatiepakket.
 - Het rapporteren kan ook uitmonden in het voorstellen van informatie aan de me-decursisten met behulp van een presentatiepakket.
 - Het is aangewezen dat de cursisten bij het toelichten ook gebruik kunnen maken van moderne media zoals een overheadprojector.

- Zelfstandig leren met behulp van ICT
 - Voor het opzoeken van gegevens, het maken van berekeningen... kunnen de cursisten soms beroep doen op ondersteunende programma's van financiële instellingen, beroepsorganisaties...

Hoe moet een leerplan gelezen worden?

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moet gepercipieerd worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgeschreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis, vaardigheden en attitudes die door de cursisten moeten worden bereikt .
- In de middenkolom staan de **leerinhouden**, die aanduiden op welke wijze de leerplandoelstellingen moeten bereikt worden: wat moet er gekend zijn? Wat hier voorgeschreven wordt moet dan ook behandeld en geëvalueerd worden.
- De rechterkolom geeft een aantal specifieke **pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces.

De **sleutelvaardigheden** die bij elk leerplan toegevoegd worden zijn attitudes die bij de cursist moeten nagestreefd worden tijdens het leerproces. Er moet daarbij niet bewezen worden dat deze sleutelvaardigheden effectief werden verworven, maar wel dat er inspanningen werden geleverd om ze te verwerven. De sleutelvaardigheden werden in de leerplannen verkaveld over de verschillende modules. Bij elke module wordt aangegeven welke sleutelvaardigheden er minimum in de module moeten nagestreefd worden.

6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opgaven moeten opgesteld worden in functie van de te bereiken doelstellingen, de beschikbare tijd en het voorhanden zijnde materiaal en materieel.

Elke doelstelling van het leerplan moet ten minste één keer geëvalueerd worden. Als alle cursisten alle opgaven uitgevoerd hebben en alle criteria geëvalueerd werden, is het duidelijk of de doelstellingen bereikt werden.

Wanneer de cursisten een werkstuk vervaardigen of een opdracht uitvoeren, krijgt elk aspect hiervan de aandacht.

Binnen de doe-activiteiten zijn een aantal factoren te onderscheiden:

- cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
- psycho-motorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
- werkmethode en attitudes: bijv. werken binnen vooropgestelde limieten, thema's, tijd, aantallen en formaten; orde en netheid, afwerking, presentatie, inzet, organisatie, sociale omgang, veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid, zelfstandigheid;
- beoordelingsvermogen.

Er kan ook op verschillende momenten worden geëvalueerd: tijdens het opstellen van een bewerkingsvolgorde, tijdens of na een bewerking of na een afwerking. Duidelijke afspraken met de cursisten zijn hierbij noodzakelijk. Indien deze openheid er niet is, ontstaan betwistingen en blijft zelfevaluatie uit.

Evaluatie van PV Praktijk is een oordeel over:

- een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
- een product: evaluatie van het product of de gepresteerde dienst.

Een zinvolle opdracht werkt een zinvolle evaluatie in de hand. Stimuleer de cursisten door positieve appreciatie, maar wijs op fouten en tekortkomingen. Tussentijdse evaluaties en de evolutie van de cursist zijn van groot belang voor de eindevaluatie.

Maak duidelijke afspraken met de cursist, zo wordt het werk voor iedereen eenvoudiger. Leg bij elke opdracht uit op welke aspecten de nadruk ligt. De cursist ontwikkelt zo het vermogen om het eigen werk te evalueren. Een vereiste eigenschap van elke volwassene in zijn arbeid is immers zelfevaluatie.

7 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 1 (M HA G 003 – 80 LESTIJDEN)

7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context. Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of op nieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

7.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|--|--|
| een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen. | BC 009 | Eenvoudige korte teksten schrijven Details invullen op standaardformulieren | Voorbeelden: (nog uit te werken) <ul style="list-style-type: none"> • kattebelletjes • memo's • personalia • e-mailberichten Voorbeelden: (nog uit te werken) <ul style="list-style-type: none"> • persoonsgegevens op standaardformulier |
| face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren. | BC 014 | Kennismaking en onthaal Een bezoeker of collega: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. Eenvoudige sociale gesprekken <ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf voorstellen • Vragen om te herhalen • Vragen om langzamer te spreken | <u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje • identiteitsbewijs • plattegrond van het bedrijf • bezoekersfiche Het is de bedoeling om een gesprek gaande te houden en interesse te tonen. |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Afscheid nemen | |
| in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren. | BC 011 | Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een eenvoudig gesprek voeren • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren | <ul style="list-style-type: none"> • eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...) Internationaal alfabet |

7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|---------------------------|--|-------------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |
| FLEXIBILITEIT | In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures. | SV12 |

8 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 1 (M HA G 006 – 80 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context. Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

8.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs.

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren. | BC 015 | Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> begroeten; verwelkomen; vragen zich te identificeren; doorverwijzen; vragen om te wachten; informereren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; de weg wijzen. | <u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; stadsplattegrond, metroplattegrond uurregelingen; folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega; <u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> visitekaartje, identiteitsbewijs, plattegrond van het bedrijf, |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • bezoekersfiche. Belang hechten aan: <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit. |
| | | Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken en noteren | <u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden; |
| <ul style="list-style-type: none"> • in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren. | BC 012 | Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken en noteren | <ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzie- |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Reserveren | ningen; <ul style="list-style-type: none"> • informeren over en naar werktijden, openingsuren. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren | Internationaal alfabet |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen | <u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is. |

8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|---------------------------|--|-------------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |

| | | |
|------------------------------|---|------|
| DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID | In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen. | SV08 |
| FLEXIBILITEIT | In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures. | SV12 |

9 MODULE: ZAKELIJK NEDERLANDS 1 (M HA G 011 – 60 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

9.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenonderwijs

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|----------|---|---|
| een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen. | BC 008 | Zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none">• Belang en soorten | Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none">• prijsaanvraag,• begeleidende brief bij offerte,• bestelbrief,• klachtenbrief,• herinneringsbrief,• circulaire,• uitnodiging,• convocatie,• verkoopbrief,• begeleidende brief bij factuur,• gelegenheden correspondentie (jubileum, opening nieuw filiaal etc), ... |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • specifieke documenten die in het bedrijfsleven gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditiedocumenten, ... • uittreksel agenda, • memo, • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier, • faxberichten, • ... |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Normen en conventies i.v.m. schikking en spatiëring | De meest voorkomende BIN-normen toepassen. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief | <ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • Een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief | <ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief • Service gerichte aanpak • Leesbaar en modern • Dynamisch en directe stijl • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Briefomslag | <ul style="list-style-type: none"> • Verschillende soorten omslagen • Brieven vouwen |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Sollicitatiebrief | <ul style="list-style-type: none"> • Een spontane sollicitatiebrief • Een sollicitatiebrief naar een advertentie • Een curriculum Vitae |
| | | Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden | <ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette |
| face-to-face in het Nederlands communiceren | BC 013 | Zakelijk communiceren <ul style="list-style-type: none"> • Definitie zakelijke communicatie Kennismaking en onthaal <ul style="list-style-type: none"> • Een bezoeker of delegatie • begroeten • verwelkomen • vragen zich te identificeren • doorverwijzen, • vragen om te wachten, • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is • de weg wijzen Tweegesprekken (Facultatief, U) <ul style="list-style-type: none"> • <i>Voorwaarden voor effectief tweegesprek</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Houding</i> • <i>Vorbereiding</i> | <u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond; • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische be- |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Beëindiging</i> • <i>Sfeerschepping</i> • <i>Fasen van een gesprek</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de opening</i> • <i>de analysefase</i> • <i>de aanbodfase</i> • <i>de afronding</i> • <i>Het voeren van tweegesprekken</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Slechtnieuwsgesprek</i> • <i>Informatieve gesprek</i> • <i>Probleem-oplossend gesprek</i> | zienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... <ul style="list-style-type: none"> • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. <p>Belang hechten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit. |
| | | Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken | <p><u>Acties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|--|---|
| | | | zichzelf of voor iemand anders; <ul style="list-style-type: none"> • een uitnodiging opmaken en beantwoorden; |
| in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren. | BC 010 | Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren | <ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen | Internationaal alfabet |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen | <u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------|---------------------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • de verbinding slecht is. |

9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|------------------------------|--|-------------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |
| DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID | In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen. | SV08 |

10 MODULE: SECRETARIËLE VAARDIGHEDEN (M HA G 018 – 40 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Secretariële vaardigheden wordt getracht de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot enkele uitvoerende taken, eigen aan het beroep, te bereiken. Concreet gaat het hier om competenties in verband met het verwerken van inkomende en uitgaande post, de archivering en diverse taken in een bedrijfsorganisatie (voorbereiden van een vergadering, klein onderhoud van bureautica ...).

10.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|----------|---|--|
| De cursisten kunnen | | | |
| op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren. | BC 020 | Eenvoudige administratieve en logistieke taken | Alle opdrachten en taken kunnen uitgelijst worden vanuit de beroepsprofielen van de SERV. |
| binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen. | BC 001 | <ul style="list-style-type: none">• Opsomming van de meest courante taken | Het is een meerwaarde als iemand uit de praktijk komt spreken over zijn/haar functie en taken (gastspreker). |
| binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen. | BC 002 | <ul style="list-style-type: none">• Uitvoering aan de hand van concrete richtlijnen | |
| een werkomgeving ordelijk houden. | BC 004 | <ul style="list-style-type: none">• Planning• Prioriteiten | Het verdient aanbeveling aandacht te hebben voor een dag-, week en/of maandplanning. |
| het eigen werk evalueren. | BC 006 | <ul style="list-style-type: none">• Evaluatie | Het verdient aanbeveling aandacht te hebben voor een dag-, week en/of maandplanning. Aandacht hebben voor deadlines en doelen stellen kan met behulp van de prioriteitenladder. Suggestie: een geïntegreerde oefening waarin de verschillende competenties |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische werken |
|---|--------------------------------|--|---|
| | | | aan bod komen (zie ook bij <i>Agendabeheer</i>). |
| een vergadering administratief en logistiek voorbereiden. | BC 021 | Vorbereiding vergadering <ul style="list-style-type: none"> • Vergaderdocumenten • Logistieke voorbereiding | Bij logistieke en administratieve voorbereiding kan aandacht besteed worden aan: <ul style="list-style-type: none"> • locatie, • badges, • aanwezigheidslijst, • afdrukken/kopiëren van documenten, • apparatuur (laptop, beamer ...), • catering, • parkeerplaatsen, • ... |
| een werkomgeving ordelijk houden. met analoge klassementen werken. met digitale klassementen werken. | BC 004 BC 017 BC 018 | Klassementen <ul style="list-style-type: none"> • Analoge klasseermethoden • Digitale klasseermethoden | |
| een archief verzorgen. | BC 019 | Opbergssystemen <ul style="list-style-type: none"> • Soorten • Inrichting • (wettelijke) bewaartermijnen | Bij opbergssystemen aandacht hebben voor: <ul style="list-style-type: none"> • werken met gekleurde ordners; • papieren in mappen bewaren; • kleine hulpmiddelen; • opdrachten elektronisch opslaan. Bezoek aan schoolarchief / bedrijfsar- |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|--|--|
| | | | chief / stadsarchief is wenselijk. |
| afval- en restproducten sorteren en opslaan. | BC 003 | Afval- en restproducten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten in een kantooromgeving • Behandeling | Tijdens een bedrijfsbezoek nagaan welke rest- en afvalproducten er zijn en hoe hiermee wordt omgegaan. |
| ergonomische principes in zijn werkomgeving en -houding integreren. | BC 005 | Ergonomie op het werk <ul style="list-style-type: none"> • Lichaamshouding • Meubilair • Kantoomateriaal | Bij kantoomateriaal en –meubilair kan aandacht besteed worden aan: monitor, klavier, scherm, bureaustoel, telefoon met headset, etc Bedrijfsbezoek: nagaan in welke mate het bedrijf de ergonomische principes toepast. |
| een bezoeker onthalen. | BC 007 | De bezoeker <ul style="list-style-type: none"> • Begroeten • Verwelkomen • Vragen zich te identificeren • Doorverwijzen, • Vragen om te wachten, • Informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is • De weg wijzen | Het taalkundig aspect van deze competentie vinden we terug in de module Zakelijk Nederlands. Wat hier bedoeld wordt zijn onder andere: aspecten van etiquette, protocol, logistiek, ... |
| post behandelen. | BC 016 | Postbehandeling <ul style="list-style-type: none"> • Inkomende post • Uitgaande post • Apparatuur • Elektronische post (e-mail) | Aandacht hebben voor: <ul style="list-style-type: none"> • het correct plooien van de brief; • correcte notatie van gegevens (afzender/bestemming) op |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------------------|--|---|
| | | | enveloppen. |
| actuele bureautica-apparatuur bedienen. een klein onderhoud van bureautica-apparatuur uitvoeren. | BC 022 BC 023 | Kantoormachines <ul style="list-style-type: none"> • Bediening • Klein onderhoud van een kopieerapparaat, printer en toetsenbord en scherm van een computer | Praktische benadering aan de hand van de meest gebruikte kantoormachines. Met klein onderhoud wordt gedacht aan: <ul style="list-style-type: none"> • kopieerapparaat: papier / inkt bijvullen of vervangen; storing verhelpen (aan de hand van de gebruiksaanwijzing van het toestel) o.a. paper jam verwijderen; • computer: onderhoud van scherm en toetsenbord. Consultatie van handleidingen kan hierbij nuttig zijn. |
| een agenda bijhouden. een agenda raadplegen. | BC 024 BC 025 | Agendabeheer <ul style="list-style-type: none"> • Papieren agenda: <ul style="list-style-type: none"> ○ werking, ○ voor- en nadelen. • Digitale agenda: <ul style="list-style-type: none"> ○ werking, ○ voor- en nadelen. | Praktische benadering met behulp van geïntegreerde oefeningen: concrete taken, afspraken, to do's nakomen door het raadplegen van een agenda (papier / digitaal). Aandacht hierbij voor de groeiende aandacht voor de digitale agenda's. Suggestie: een geïntegreerde oefening waarin de verschillende competenties aan bod komen. |

10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|------------------------------|--|------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |
| DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID | In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen. | SV08 |

11 MODULE: INITIATIE IN DE INFORMATICA VOOR RECEPTIONIST-TELEFONIST (M HA 027 – 60 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module krijgt de cursist een zicht op de mogelijkheden van informatica. Het doel van deze module is de volledige leek zorgvuldig geselecteerde informaticakennis en -vaardigheden bezorgen om hem voor te bereiden op het uitvoeren van reële taken met een computer. De cursist heeft na het beëindigen van deze module elementaire kennis van en inzicht in de basistechnieken van een computersysteem, een besturingssysteem, toepassingssoftware, programmeren en netwerken.

11.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen</i> (steeds cursief) | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch- didactische wenken |
|--|------------------|---|--|
| De cursisten kunnen doel en nut van een computersysteem verklaren. | M IC G 100 BC 01 | Computersystemen <ul style="list-style-type: none">• Belang | Bedoeld wordt de vraag: welke voordelen heeft het werken met een computer? |
| de basiscomponenten van een computersysteem aaneen schakelen en gebruiken. | M IC G 100 BC 02 | Onderdelen <ul style="list-style-type: none">• Invoerapparatuur• Uitvoerapparatuur• Samenstel van onderdelen• Aan- en afzetprocedures | Dit onderdeel concreet en praktisch benaderen (echte apparatuur gebruiken) |
| doel en nut van een besturingssysteem verklaren. | M IC G 100 BC 03 | Besturingssysteem <ul style="list-style-type: none">• Doel• Nut | Beperken tot één en het meest courante besturingssysteem |
| de basisvaardigheden van een besturingssysteem uitvoeren. | M IC G 100 BC 04 | Basishandelingen <ul style="list-style-type: none">• Muisbewerkingen | Praktisch benaderen Beperken tot enkele toetsencombi- |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch- didactische wenken |
|--|--|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Toetsenbord • Vensters en menu's • Begripen map en bestand, mappenstructuur • Bestandsmanipulaties (mappen en bestanden kopiëren, verplaatsen, ...) | naties (geen geheugenwerk) Sterke nadruk leggen op het mappen- en bestandsbeheer |
| doel en nut van toepassingssoftware uitvoeren. het onderscheid tussen een tekstverwerking, een rekenblad, een databanktoepassing en een presentatie-/tekenpakket aangeven. tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen. | M IC G 100 BC 05 M IC G 100 BC 06 M IC 822 BC 10 | Toepassingssoftware <ul style="list-style-type: none"> • Doel en nut van: <ul style="list-style-type: none"> ○ tekstverwerker, ○ rekenblad, ○ database, ○ presentatiepakket, ○ tekenpakket. Opslag en opvraag van documenten | Voorop staan de basishandelingen van tekstverwerking en rekenblad. Uiteraard staan hierbij de praktische toepassingen centraal. |
| doel en nut van programmeertalen verklaren | M IC G 100 BC 07 | Programmeertalen <ul style="list-style-type: none"> • Doel • Nut | Gewoon verklaren, niet praktisch benaderen |
| de helpfunctie hanteren. | M IC 822 BC 11 | Help-functie | Dit is een basisvaardigheid die constant aan bod komt gedurende deze volledige module. Naast de ingebouwde helpfuncties in de toepassingen, staat inmiddels ook het internet ter beschikking in de zoektocht naar oplossingen. |
| doel en nut van datacommunicatie, lokale en wereldwijde netwerken verklaren. | M IC G 100 BC 08 | Datacommunicatie <ul style="list-style-type: none"> • Doel | Dit onderdeel is bedoeld als inleiding tot het internet. |

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch- didactische wenken |
|---|------------------|--|--|
| De cursisten kunnen | | <ul style="list-style-type: none"> Nut Netwerken <ul style="list-style-type: none"> Lokale netwerken Wereldwijde netwerken | |
| een geïnstalleerde browser met de nodige aangesloten hardware gebruiken. | M IC G 100 BC 09 | Internet <ul style="list-style-type: none"> Omschrijving Mogelijkheden Nut Start en afsluiting van de browser Opgave van een internetadres | Dit onderdeel zeer toepassingsgericht aanpakken ! |
| op een veilige en ergonomische manier computersystemen gebruiken. | M IC G 100 BC 10 | <ul style="list-style-type: none"> Veiligheid Ergonomie | Bij het onderdeel 'veiligheid' ook de internetbeveiliging in acht nemen (https, ...) |
| de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen. | M IC 822 BC 12 | <ul style="list-style-type: none"> Weergave van de pagina Werkbalken aan- en uitzetten | |

11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

| Sleutelvaardigheid | Specificatie | Code |
|---------------------------|---|-------------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| FLEXIBILITEIT | In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures. | SV12 |

12 MODULE: PRAKTIJK VOOR EEN TELEFONIST-RECEPTIONIST (M HA 028 – 80 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module wordt een brug gemaakt tussen theorie en praktijk, en wordt gefocust op het proces van de cursist doorheen zijn praktijkervaring. In deze module implementeert de cursist dus op een systematische wijze de eerder verworven basiskennis en -vaardigheden in een praktijkgerichte context.

12.2 BEGINSITUATIE

De cursist dient te beschikken over de basiscompetenties van de module Zakelijk Nederlands 1.

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

| Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (steeds cursief)</i> | BC ED | Leerinhouden | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|----------|---|--|
| De cursisten kunnen | | | |
| een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen. | BC 008 | Afhandeling routinetaken van een telefonist-receptionist met gebruik van actuele communicatie- en bureautica-apparatuur en aan de hand van courante kantoorsoftware | De competenties kunnen verworven worden door werkplekleren, stage op een externe stageplaats of binnen klasverband aan de hand van een casus. Het is aan te raden om de cursist een portfolio te laten aanleggen, ook ter evaluatie van de stage. Het bedrijf een keuzelijst geven van de taken die de cursist/stagiair kan uitvoeren: <ul style="list-style-type: none">• onthaal,• klassement,• telefoneren,• postbehandeling,• elektronische agenda ... |
| een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen. | BC 009 | | |
| in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren. | BC 010 | | |
| in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren. | BC 011 | | |
| in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren. | BC 012 | | |
| face-to-face in het Nederlands communiceren. | BC 013 | | |
| face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren. | BC 014 | | |
| face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren. | BC 015 | | |
| binnen de organisatie juist doorverwijzen. | BC 033 | | |
| post behandelen. | BC 016 | | |

| | | |
|------------------------------|--|------|
| ACCURATESSE | Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien. | SV02 |
| CONTACTVAARDIGHEID | In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond). | SV06 |
| DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID | In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen. | SV08 |
| FLEXIBILITEIT | In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures. | SV12 |

13 BIBLIOGRAFIE

13.1 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 1

L'actualité en textes faciles <http://1jour1actu.com/>

http://www.tv5.org/TV5Site/enseigner-apprendre-francais/accueil_apprendre.php

Oefeningen Frans woordenschat en spraakkunst <http://www.lepointdufle.net/>

Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1

Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans

Communication multimédia - P. De Rammelaere en S. D'Haene - Uitgeverij Pelckmans

13.2 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEDE VREEMDE TAAL 1

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans

Communication multimédia - P. De Rammelaere en S. D'Haene - Uitgeverij Pelckmans

Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1

Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9

13.3 Module ZAKELIJK NEDERLANDS 1

<http://www.assistentplus.be>

Bij de zaak - VanIn

Tekstvaardig – VanIn

VVKSO, *BIN-normen. Efficiënte communicatie*, 6de druk, Brussel, VVKSO, 2007

<http://www.lichaamstaal.com>

13.4 MODULE SECRETARIËLE VAARDIGHEDEN

Maatwerk in samenspraak – Beroepsgericht volwassenenonderwijs en modularisering in Frankrijk, Nederland en Schotland, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1994/3211/106

Handleiding voor het schrijven van beroepsprofielen - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1995/3241/73

Compendium van EG-beroepsprofielen op het niveau van de geschoolde werknemer/werkneemster - Cedefop

Het opstellen van een beroepsprofiel – Het proces van A tot Z - Hoger Instituut voor de Arbeid KU Leuven

Beroepsprofielen: een instrument met vele gebruiksmogelijkheden - Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen D/1998/4465/52

Handleiding voor het schrijven van beroepsopleidingsprofielen – secundair onderwijs en volwassenonderwijs - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1998/3241/091

Vakoverschrijdende thema's in het secundair onderwijs – Instrumentarium voor leerkrachten en schoolteams - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs, UIA, UG D/1994/5779/70

Profiel Praktijk Perspectief - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1996/3241/267

Europees Handboek voor studie- en beroepskeuzevoorlichting - Luxemburg: Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen, 1994 ISBN 92-826-7993-4

Samenwerking tussen TSO- en BSO-scholen, bedrijven, sectoren, diensten, instellingen en sociale partners Aanbevelingen, vuistregels en voorbeelden - Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen D/1995/4665/27

Catalogus van functieomschrijvingen rangen A2 en lager - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs

Landelijke kwalificatiestructuur - Ecabo

Project 'moduleren ESB' – opleidingenclusters secretariael CINOP – APS

Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor receptioniste/telefoniste - Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, augustus 2000

Beroepenstructuren in het ANPCB – transversale bediendeberoepen - Cevora, februari 2002

Beroepsopleidingsprofiel Secretariaatsmedewerk(st)er / Afdelingssecretar(is)esse– Studie 29 - VLOR D/1997/6356/18

DE WOUTERS, M.; DE PRELLE, P.; REMY, R.A., *Etiquette*, Lannoo, Tielt, 1999 ISBN 90 209 3517 8

DE KEERSMAECKER, V. *Beroepscompetentieprofiel receptionist*, Beroepsprofielen, 31.01.2010

HENDERICKX, J.; VLEMINCKX, C., *Kringen 2, module 5 deel 2*, uitgeverij De Boeck (administratieve vorming, de kleine onderneming) - 2009 ISBN 978 11 650 0185

VANDERGRAESEN, F., *Zakelijk- leerwerkboek*, uitgeverij De Boeck nv, Antwerpen 2008 ISBN 978 90 455 2073 5

SMETS, N.; HENDERICKX, J.; CERPENTIER, A., *Gevraagd Junior secretaresse (m/v)*, uitgeverij De Boeck nv, Antwerpen 2005 ISBN 9045505053, 9789045505053

SMETS, N.; HENDERICKX, C. VAN CAUWENBERG, S. VAN MALDEREN, *Secretariaatsmedwerker gevraagd (M/V)*, De Boeck, 2006

BAECKENS, R.; MEUKENS, P., *Zakelijke communicatie*, 4de druk, uitgeverij Pelckmans, Kapellen 2003 ISBN 9028922210, 9789028922211

VAN DER SLUIS, J., *Hoezo tikgeit? Basisvaardigheden voor de betere secretaresse*, 1ste druk - Pearson Education Benelux B.V., Haarlem 2003 ISBN 9043008079, 9789043008075

VVKSO, *BIN-normen. Efficiënte communicatie*, 6de druk, Brussel, VVKSO, 2007

<http://www.assistentplus.be>

Google agenda

13.5 MODULE INITIATIE IN DE INFORMATICA VOOR RECEPTIONIST-TELEFONIST

iSee: internetwerken: Hardware, gegevensbeheer, netwerken, internet, VIA informatica, Uitgeverij dieKeure, 2010

VANDEPUTTE D., BUYSSE P., SIX K., *Computerwijs: BVL*, , Uitgeverij De Boeck, 2009

VANDEPUTTE D., BUYSSE P., GOERHALS R., SIX K., *Computerwijs: Handel 3*, Uitgeverij De Boeck, 2010

13.6 MODULE PRAKTIJK VOOR DE TELEFONIST-RECEPTIONIST

Maatwerk in samenspraak – Beroepsgericht volwassenenonderwijs en modularisering in Frankrijk, Nederland en Schotland, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1994/3211/106

Handleiding voor het schrijven van beroepsprofielen - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1995/3241/73

Compendium van EG-beroepsprofielen op het niveau van de geschoolde werknemer/werkneemster - Cedefop

Het opstellen van een beroepsprofiel – Het proces van A tot Z - Hoger Instituut voor de Arbeid KU Leuven

Beroepsprofielen: een instrument met vele gebruiksmogelijkheden - Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen D/1998/4465/52

Handleiding voor het schrijven van beroepsopleidingsprofielen – secundair onderwijs en volwassen-onderwijs - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1998/3241/091

Vakoverschrijdende thema's in het secundair onderwijs – Instrumentarium voor leerkrachten en schoolteams - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs, UIA, UG D/1994/5779/70

Profiel Praktijk Perspectief - Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap Departement Onderwijs DVO D/1996/3241/267



Vlaams Ministerie
van Onderwijs en Vorming

Onderwijsinspectie
Hendrik Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL
Tel. 02 553 65 87

Onderwijsinspectie
Volwassenonderwijs
Advies tot goedkeuring van leerplannen

jeanlouis.leroy@ond.vlaanderen.be
www.onderwijsinspectie.be

1. Administratieve gegevens

1.1 Benaming van het leerplan:

| | | | |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|
| Adviesnummer | 2012/694/6//D | | |
| Code indiener | Netoverschrijdend | | |
| Onderwijsniveau | Volwassenenonderwijs | | |
| Studiegebied / Leergebied | Handel | | |
| Opleiding | Telefonist-receptionist | | |
| Rangschikking | | | |
| Organisatievorm | modulair | | |
| Planning | OF | Vervangt en heft | op vanaf |
| | | Gaat van kracht vanaf | 01/09/2012 |

1.2 Datum van ontvangst: 01/02/2012

1.3 Behandelende inspecteurs:
Eindverantwoordelijke: Vandepuut Robert

Collega's:

1.4 Gegevens m.b.t. de indiener van het leerplan:

Netoverschrijdende indiening

2. ADVIES

Advies betreffende het leerplan met kenmerk 2012/694/6//D: definitieve goedkeuring

2.1 Het leerplan

Het leerplan wordt definitief goedgekeurd en kan van kracht gaan als definitief goedgekeurd leerplan voor de vermelde doelgroep vanaf 1 september 2012.

2.2 De doelstellingen

Het leerplan bevat ten minste en herkenbaar de doelstellingen die noodzakelijk zijn voor het bereiken van de eindtermen, basiscompetenties en sleutelvaardigheden van het opleidingsprofiel Telefonist-receptionist, BO HA 004 dd. 01-09-2011.

2.3 Eigen inbreng

Het leerplan geeft aan waar de ruimte voor eigen inbreng zich situeert.

2.4 Opbouw

Het leerplan maakt de systematiek duidelijk volgens welke het is opgebouwd. Het geeft de samenhang aan met voorafgaande of daaropvolgende modules.

2.5 Consistentie

Het leerplan bevat geen doelstellingen die strijdig zijn met de eindtermen, basiscompetenties en sleutelvaardigheden van het opleidingsprofiel Telefonist-receptionist, BO HA 004 dd. 01-09-2011.

2.6 Materiële uitvoerbaarheid

Het leerplan vermeldt duidelijk welke materiële vereisten minimaal noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering.

2.7 Verantwoordelijkheid indiener

De indiener is verantwoordelijk voor de eindredactie van het leerplan: vorm, layout en taalcorrectie hebben geen deel uitgemaakt van deze advisering.

Eventuele notities bij lezing van het leerplan (maken geen deel uit van de advisering):

1. Op p. 28 van het leerplan moet de BC023 bureautica-apparatuur vermelden i.p.v. bureautica.
2. De bibliografie maakt - vreemd genoeg – p. 36 melding van een module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2. ??