



PROVINCIAAL
ONDERWIJS
VLAANDEREN

Provinciaal Onderwijs Vlaanderen

Doelenpakket

Vak 3A - onthaal, organisatie en sales

3de graad SO

Arbeidsmarktfinaliteit

Specifieke vorming

Uitgangspunten

Het pedagogisch project is de motor van het schooleigen curriculum

Het pedagogisch project van de school bepaalt welke accenten er worden gelegd en welke keuzes er worden gemaakt bij de opbouw van het schooleigen curriculum.

- **Eerste graad**
Het is de school die bepaalt welke eindtermen binnen eenzelfde vak/vakkenclusters en binnen dezelfde onderwijstijd geïntegreerd worden aangeboden. De lessen differentiatie worden ingevuld als een remediëring en een verdieping van onderdelen van de basisvorming (eindtermen) of als een verdieping in klassieke talen.
Aan de lessen van de basisopties-pakketten in het 2e jaar worden leerplandoelen van de POV leerplannen basisopties-pakketten gekoppeld.
- **Tweede/derde graad**
Het is de school die bepaalt welke onderwijsdoelen, ongeacht het eindtermen, cesuurdoelen, specifieke eindtermen of onderwijsdoelen (voor de onderdelen) van de beroepskwalificatie(s) betreft, binnen eenzelfde vak/vakkenclusters en binnen dezelfde onderwijstijd geïntegreerd worden aangeboden.

Leerplandoelen zijn minimumdoelen

Het leerplan legt minimumdoelen vast, die resulteren in een minimum aan kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes die de leerlingen moeten bereiken. Een school bepaalt zelf wat ze bovenop deze minimumdoelen aan bod wil laten komen in de lessen. Ook de onderwijsmethode kiest de school zelf.

Het leerplan gebruikt de taxonomie van Bloom

Het beheersingsniveau van elk doel wordt gekoppeld aan de taxonomie van Bloom. Op die manier hanteren de leraren een gelijkaardig begrippenkader doorheen het leerplan van de basisvorming en de leerplannen van het specifieke gedeelte. Elk leerplandoel bestaat uit een competentiegerichte formulering van het doel waarbij het handelingswerkwoord evalueerbaar gedrag uitdrukt. De volgende handelingswerkwoorden, onderverdeeld in zes categorieën, komen voor:

- **Onthouden**
De leerling onthoudt het materiaal zoals het gepresenteerd is. Het gebruikte werkwoord is herkennen.
- **Begrijpen**
De leerling voegt iets toe aan kennis (een eigen voorbeeld geven), voert een bewerking uit op kennis (een logische conclusie afleiden) of legt verbanden tussen voorkennis en nieuwe kennis (een oorzaak-gevolg relatie geven). Werkwoorden die gebruikt worden binnen dit beheersingsniveau zijn: aanvullen, beschrijven, bespreken, illustreren, relaties leggen tussen, onderbouwen, onderscheiden, ordenen, toelichten, verklaren, vergelijken, verwoorden, ...
- **Toepassen**
De leerling voert oefeningen uit of lost problemen op. Werkwoorden die gebruikt worden binnen dit beheersingsniveau zijn: beheren, bepalen, berekenen, demonstreren, gebruiken, hanteren, handelen, herleiden, lokaliseren, oplossen, rekenen, gedrag stellen, toepassen, uitvoeren, uitwerken,

voorstellen, ...

- Analyseren

De leerling kan een geheel verdelen in onderdelen en bestuderen hoe de onderdelen aan elkaar en aan het geheel gerelateerd zijn en hoe ze elkaar beïnvloeden. Werkwoorden die gebruikt worden binnen dit beheersingsniveau zijn: analyseren, benoemen, beschrijven, het geven van een redenering, onderscheiden, onderzoeken, ordenen, verwerken, verwoorden, ...

- Evalueren

De leerling kan een oordeel geven en dat oordeel onderbouwen aan de hand van criteria en standaarden. Werkwoorden die gebruikt worden binnen dit beheersingsniveau zijn: beargumenteren, beoordelen, bijsturen, evalueren, maken keuzes, reflecteren, ...

- Creëren

De leerling bedenkt een alternatieve hypothese of een eigen aanpak om een taak uit te voeren of maakt nieuwe, originele producten. Werkwoorden die gebruikt worden binnen dit beheersingsniveau zijn: produceren, zich creatief uitdrukken, ideeën genereren, creëren, ontwerpen, ...

Status van een leerplandoel

- AEE = aanbieden / evalueren / eindverantwoordelijke

De leraar van dit leerplandoel biedt het leerplandoel aan binnen het eigen vak/de activiteit en heeft de verplichting om dit leerplandoel mee te nemen in de evaluatie. Ingeval een AEE leerplandoel aan meerdere leraren/vakken is toegekend zal iedere leraar/vak dit leerplandoel binnen de eigen vakspecifieke context aanbieden en evalueren.

- AE = aanbieden / evalueren

De leraar van dit leerplandoel biedt het leerplandoel aan binnen het eigen vak/de activiteit en komt samen met de eindverantwoordelijke(n) tot een gemeenschappelijke evaluatie van dit leerplandoel.

- A = aanbieden

De leraar van dit leerplandoel biedt het leerplandoel aan binnen het eigen vak/de activiteit met het oog op verankering van de kennis/vaardigheid/attitude zonder dit leerplandoel mee te nemen in de evaluatie. Evalueren kan enkel als de status van het leerplandoel in onderling overleg met de AEE verantwoordelijke wordt aangepast.

AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie - Pro | 3A

Competenties gericht op algemene vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS01

De leerlingen communiceren mondeling functioneel in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

Kennis

Elementaire communicatievaardigheden Duits

Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels

Principes van klantvriendelijkheid

Openvolgende stappen bij verschillende soorten gesprekken - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: creëren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie - Pro | 3A

Competenties gericht op algemene vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS02

De leerlingen communiceren schriftelijk functioneel in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

Kennis

Elementaire communicatievaardigheden Duits

Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels

Principes van klantvriendelijkheid

Schriftelijke communicatie - *Pro*

Verskil tussen een formele en informele mail of brief - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: creëren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op algemene vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS03

De leerlingen gebruiken zelfstandig ondersteunende software functioneel.

Kennis

Vlot typen

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS04

De leerlingen gebruiken zelfstandig ondersteunende hardware functioneel.

Kennis

Gebruik van een kassasysteem - *Pro*

Gebruik van een kopieerapparaat - *Pro*

Gebruik van een telefoon - *Pro*

Gebruik van randapparatuur - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Uitbreidingsdoel specifieke beroepskwalificatie - Pro | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS05

De leerlingen controleren zelfstandig de werking van de ondersteunende hardware.

Kennis

Eenvoudige werking van een kassasysteem - *Pro*
Eenvoudige werking van een kopieerapparaat - *Pro*
Eenvoudige werking van een telefoon - *Pro*
Eenvoudige werking van randapparatuur - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: evalueren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS06

De leerlingen beantwoorden inkomende mails.

Kennis

Automatische handtekening - *Pro*
Cc & bcc - *Pro*
NBN-normen - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS07

De leerlingen sturen mails door naar de aangewezen contactpersoon.

Kennis

Bedrijfsorganisatie - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS08

De leerlingen verwerken zelfstandig documenten en data.

Kennis

(Digitaal) klassemment- en archiveringsmethode

Bedrijfsadministratie

Verkoopdocumenten

Kopiëren/scannen - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS09

De leerlingen digitaliseren zelfstandig documenten en data.

Kennis

(Digitaal) klassemment- en archiveringsmethode

Bedrijfsadministratie

Verkoopdocumenten

Kopiëren/scannen - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS10

De leerlingen raadplegen zelfstandig gegevens.

Kennis

Bedrijfsadministratie

Zoekmachine - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS11

De leerlingen voeren zelfstandig gegevens in op computer en werken deze bij.

Kennis

Bedrijfsadministratie

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS12

De leerlingen organiseren de in- en uitgaande post zelfstandig.

Kennis

Bedrijfsadministratie

Adressering - *Pro*

Frankering - *Pro*

Werking van een pakjesdienst - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS13
De leerlingen kopiëren documenten.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS14
De leerlingen verzorgen zelfstandig de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS15

De leerlingen organiseren zelfstandig een onthaalruimte.

Kennis

Decoratietechnieken

Regels voor het onthaal

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS16

De leerlingen voeren zelfstandig inkomende en uitgaande telefonische gesprekken.

Kennis

Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

Principes van klantvriendelijkheid

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS17

De leerlingen verbinden een telefoongesprek door naar gesprekpartners.

Kennis

Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Bedrijfsorganisatie - *Pro*

Werking van een telefoon - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS18

De leerlingen noteren een boodschap bij een telefoongesprek.

Kennis

Telefoonmemo - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS19

De leerlingen ontvangen zelfstandig bezoekers.

Kennis

Principes van klantvriendelijkheid

Regels voor het onthaal

Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS20

De leerlingen geven informatie aan personen.

Kennis

Bedrijfsorganisatie - *Pro*

Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS21

De leerlingen verwijzen personen door of begeleiden ze naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats.

Kennis

Bedrijfsorganisatie - *Pro*

Bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief

Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS22

De leerlingen controleren zelfstandig de toegang van personen.

Kennis

Assertiviteitstechnieken

Beheersingsniveau Bloom: evalueren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS23

De leerlingen verzorgen de verkoopruimte en de producten in de afdeling.

Kennis

Aanvultechnieken

Promotionele acties

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS24

De leerlingen ontvangen zelfstandig goederen.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS25

De leerlingen checken zelfstandig de levering.

Beheersingsniveau Bloom: evalueren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS26

De leerlingen maken zelfstandig de producten en artikels verkoopklaar.

Kennis

Merchandisingtechnieken

Presentatietechnieken van producten

Prijsbepaling en BTW

Promotionele acties

Technieken voor diefstalpreventie

Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS27

De leerlingen presenteren zelfstandig de producten en artikels op een commerciële manier.

Kennis

Merchandisingtechnieken

Presentatietechnieken van producten

Prijsbepaling en BTW

Promotionele acties

Technieken voor diefstalpreventie

Wet op de marktpraktijken en consumentenbescherming

Winkelgedrag (wanneer en waar winkelen mensen ...)

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS28

De leerlingen volgen de voorraden op.

Kennis

Inventarisatietechnieken

Voorraadbeheer - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS29

De leerlingen stellen tekorten in de stock vast.

Kennis

Inventarisatietechnieken

Kassabeheer - *Pro*

Voorraadbeheer - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: evalueren



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS30

De leerlingen vullen een bestelbon in en geven deze door aan de aankoopverantwoordelijke.

Kennis

Bedrijfsadministratie

Voorraadbeheer - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS31

De leerlingen bevoorraden zelfstandig de afdelingen.

Kennis

Voorraadbeheer - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS32

De leerlingen ordenen zelfstandig de producten.

Kennis

Presentatietechnieken van producten

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS33

De leerlingen behandelen klanten op een professionele manier.

Kennis

Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)

Digitale verkoopprocessen

Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS34

De leerlingen spelen in op de wensen van de klant en geven gepast advies over producten en diensten.

Kennis

Assertiviteitstechnieken

Customer journey (het pad dat een consument aflegt om uiteindelijk een bepaald product of een bepaalde dienst te kopen)

Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

Productkennis en kennis van diensten, zoals samenstelling producten en diensten, ... - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS35

De leerlingen handelen een verkoop af.

Kennis

Merchandisingtechnieken

Promotionele acties

Inpaktechnieken - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS36

De leerlingen verkopen extra producten en diensten.

Kennis

Merchandisingtechnieken

Promotionele acties

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS37

De leerlingen handelen de verkoop financieel af.

Kennis

Cash geld - *Pro*

Gebruik van moderne betaalmiddelen - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS38

De leerlingen bedienen zelfstandig een kassa.

Kennis

Cash geld - *Pro*

Gebruik van moderne betaalmiddelen - *Pro*

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS39

De leerlingen bieden diensten na verkoop aan.

Kennis

Bedrijfsadministratie

Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS40

De leerlingen behandelen klachten.

Kennis

Assertiviteitstechnieken

Klachtenbehandeling

Principes van klantvriendelijkheid

Technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing

Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS41

De leerlingen lichten een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe.

Kennis

Wet- en regelgeving i.v.m. diefstalpreventie: rechten van personeel en van klant

Beheersingsniveau Bloom: begrijpen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Competenties gericht op specifieke vaardigheden eigen aan de opleiding

OOS42

De leerlingen illustreren technieken van diefstalpreventie.

Kennis

Technieken voor diefstalpreventie

Beheersingsniveau Bloom: begrijpen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Generieke competenties

GEC01

De leerlingen werken in een teamverband met aandacht voor de organisatiecultuur, communicatie en procedures.

Met inbegrip van context

Dit leerplandoel wordt in samenhang met een leerplandoel eigen aan de studierichting gerealiseerd.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Generieke competenties

GEC02

De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.

Met inbegrip van context

Dit leerplandoel wordt in samenhang met een leerplandoel eigen aan de studierichting gerealiseerd.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Generieke competenties

GEC03

De leerlingen handelen economisch en duurzaam.

Met inbegrip van context

Dit leerplandoel wordt in samenhang met een leerplandoel eigen aan de studierichting gerealiseerd.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Generieke competenties

GEC04

De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.

Met inbegrip van context

Dit leerplandoel wordt in samenhang met een leerplandoel eigen aan de studierichting gerealiseerd.

Beheersingsniveau Bloom: toepassen



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Vakattitudes

VAT01

De leerlingen gaan respectvol om met anderen. ° (attitudinaal)



AEE: Leerplandoel specifieke vorming beroepskwalificatie | 3A

Vakattitudes

VAT02

De leerlingen houden het werkoppervlak ordelijk en net. ° (attitudinaal)

